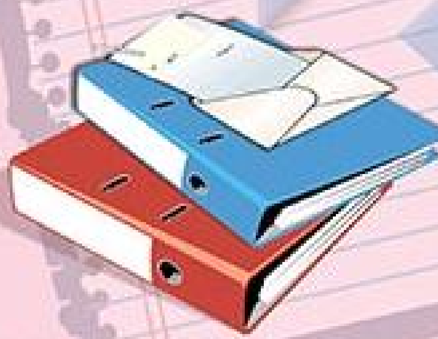


مکاتبات اداری

فنی و حرفه‌ای (گروه تحصیلی اداری مالی)

(رشته حسابداری بازرگانی)



سال سوم دورهٔ آموزش متوسطه فنی و حرفه‌ای

۴۹۱/۱

بسم الله الرحمن الرحیم

مکاتبات اداری

رشتۀ حسابداری بازرگانی

گروه تحصیلی اداری مالی

زمینۀ خدمات

شاخۀ آموزش فنی و حرفه‌ای

شمارۀ درس ۳۹۶۳

۶۵۲ امینی، سیّدکاظم

م ۸۴۴ الف / مکاتبات اداری/ مؤلف : سیّد کاظم امینی. ــ تهران : شرکت چاپ و نشر کتابهای درسی

۱۳۹۵ ایران، ۱۳۹۵.

۱۲۲ص. ــ (آموزش فنی و حرفه‌ای؛ شمارۀ درس ۳۹۶۳)

متون درسی رشتۀ حسابداری بازرگانی گروه تحصیلی اداری مالی، زمینۀ خدمات.

برنامه‌ریزی محتوا و نظارت بر تألیف : دفتر تألیف کتابهای درسی فنی و حرفه‌ای و کاردانش وزارت آموزش و پرورش.

۱. نامه‌نگاری. الف. ایران. وزارت آموزش و پرورش. دفتر تألیف کتابهای درسی فنی و حرفه‌ای و کاردانش. ب. عنوان. ج. فروست.

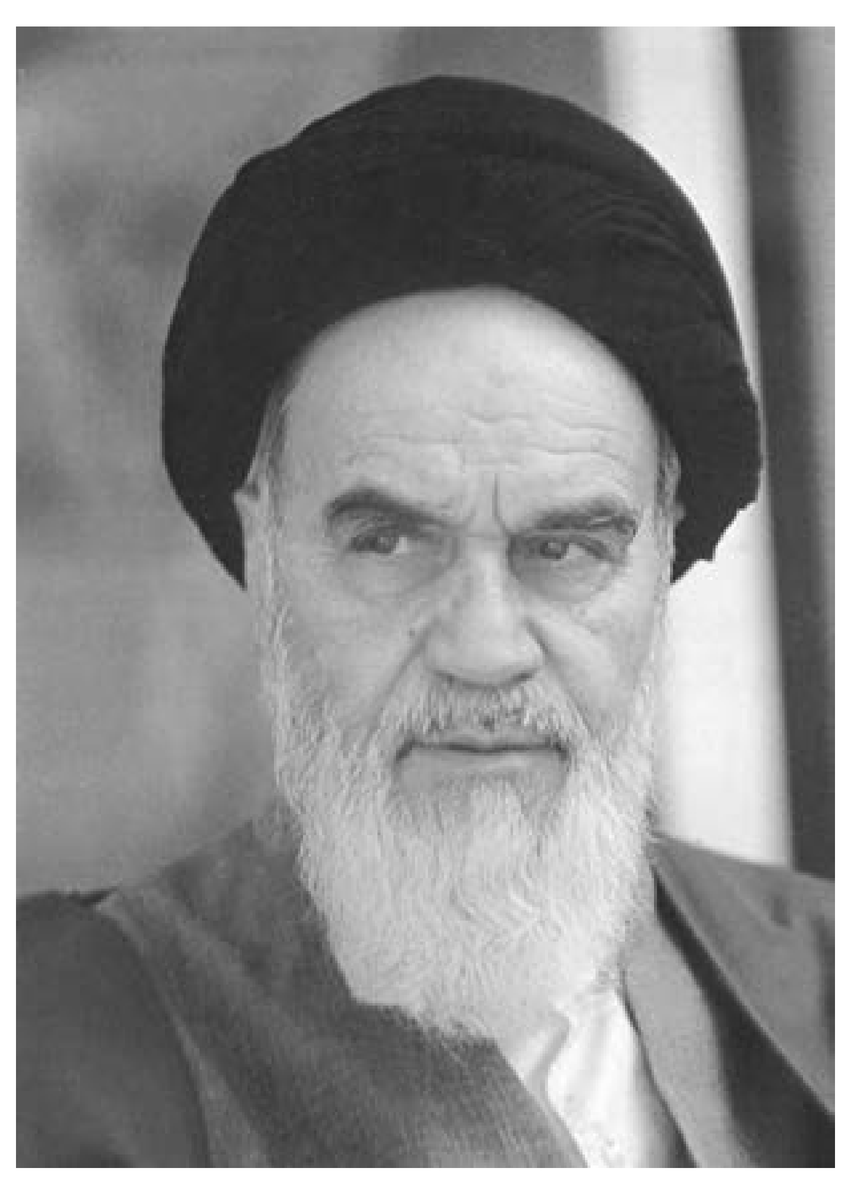
۱۳۹۵

همکاران محترم و دانش‌آموزان عزیز :
پیشنهادات و نظرات خود را دربارهٔ محتوای این کتاب به نشانی تهران ـ صندوق پستی شمارهٔ ۴۸۷۴/۱۵ دفتر تألیف کتابهای درسی فنی‌و حرفه‌ای و کاردانش، ارسال فرمایند.
پیام‌نگار (ایمیل) info@tvoccd.ir
وب‌گاه (وب‌سایت) www.tvoccd.sch.ir

وزارت آموزش و پرورش
سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی

برنامه‌ریزی محتوا و نظارت بر تألیف : **دفتر تألیف کتابهای درسی فنی و حرفه‌ای و کاردانش**
نام کتاب : **مکاتبات اداری ـ ۴۹۱/۱**
مؤلف : **سیّدکاظم امینی**
اعضای کمیسیون تخصصی : **احمد مدرس، محمدیوسف محمدی، عبدالله زارعی‌نژاد، کبری نورشاهی و معصومه رضوانفر**
آماده‌سازی و نظارت بر چاپ و توزیع : **ادارهٔ کلّ نظارت بر نشر و توزیع مواد آموزشی**
تهران :خیابان ایرانشهرشمالی ـ ساختمان شمارهٔ ۴ آموزش و پرورش (شهید موسوی)
تلفن : ۹ـ۸۸۸۳۱۱۶۱، دورنگار : ۸۸۳۰۹۲۶۶، کد پستی : ۱۵۸۴۷۴۷۳۵۹،
وب سایت : www.chap.sch.ir
صفحه‌آرا : **مریم نصرتی**
طراح جلد : **مریم کیوان**
ناشر : **شرکت چاپ و نشر کتابهای درسی ایران : تهران ـ کیلومتر ۱۷ جادهٔ مخصوص کرج ـ خیابان ۶۱ (دارو پخش)**
تلفن : ۵ـ۴۴۹۸۵۱۶۱، دورنگار : ۴۴۹۸۵۱۶۰، صندوق پستی : ۱۳۹ـ۳۷۵۱۵
چاپخانه : **شرکت چاپ و نشر کتابهای درسی ایران «سهامی خاص»**
سال انتشار و نوبت چاپ : **چاپ شانزدهم ۱۳۹۵**

شابک ۷-۰۹۶۴-۰۵-۹۶۴ ISBN 964-05-0964-7



شما عزیزان کوشش کنید که از این وابستگی بیرون آیید و احتیاجات کشور خودتان را برآورده سازید، از نیروی انسانی ایمانی خودتان غافل نباشید و از اتّکای به اجانب بپرهیزید.

امام خمینی «قدّس سرّه الشّریف»

فهرست مطالب

مقدمه

سخنی با همکاران پیرامون روش تدریس

بخش اوّل ــ کلیات

فصل اوّل : فلسفه‌ی نوشتن	**۲**
ارتباط چیست؟	۳
انواع ارتباطات	۵
ارتباطات در سازمان	۷
سخنی درباره کفایت نوشته	۱۰
خلاصه‌ی فصل اول	۱۲
سؤالات فصل اول	۱۲
فصل دوم : نوشته وسیله‌ی ایجاد ارتباط رسمی در سازمان	**۱۳**
نوشته چیست؟	۱۳
اهمیت نوشته در ایجاد ارتباطات رسمی سازمان	۱۳
اهمیت و نقش نوشته‌های اداری	۱۵

خلاصه‌ی فصل دوم ۱۹
سؤالات فصل دوم ۱۹

بخش دوم ــ مکاتبات سازمان

فصل سوم : نامه‌های اداری ۲۱
تعاریف ۲۱
مکاتبات در داخل سازمان ۲۴
مکاتبات با سایر سازمان‌ها ۲۴
اجزا و ارکان نامه‌های اداری ۲۴
ضوابط مورد عمل در تهیه و تدوین نامه‌های اداری ۲۶
یادداشت اداری یا دست خط ۳۱
خلاصه‌ی فصل سوم ۳۳
سؤالات فصل سوم ۳۳

فصل چهارم : مراحل تهیه‌ی نوشته ۳۵
مرحله‌ی اول : شناخت، تشخیص موضوع و محدوده‌ی آن ۳۵
مرحله‌ی دوم : نگارش ۳۸
مرحله‌ی سوم : بررسی حاصل کار ۴۵
خلاصه‌ی فصل چهارم ۵۰
سؤالات فصل چهارم ۵۱

بخش سوم ــ سایر مکاتبات و نوشته‌های اداری

فصل پنجم : بخش‌نامه ۵۳
انواع بخش‌نامه ۵۳
نکاتی درباره‌ی تهیه‌ی بخش‌نامه ۵۵

خلاصه‌ی فصل پنجم ۵۷
سؤالات فصل پنجم ۵۷

فصل ششم : صورت جلسه **۵۸**
مفاهیم کلی ۵۸
جلسه ۵۸
انواع صورت جلسه ۶۳
تنظیم صورت جلسه ۶۵
نحوه‌ی تنظیم فرم صورت جلسه ۷۱
مکاتبات مربوط به جلسه ۷۲
خلاصه‌ی فصل ششم ۷۶
سؤالات فصل ششم ۷۶

فصل هفتم : گزارش **۷۸**
کاربرد گزارش ۷۸
انواع گزارش ۸۰
شکل‌های مختلف گزارش ۸۲
ارکان گزارش ۸۵
خلاصه‌ی فصل هفتم ۹۳
سؤالات فصل هفتم ۹۳

فصل هشتم : فرم **۹۴**
کارایی و کاربرد فرم ۹۵
انواع فرم ۹۵
احکام ۱۰۲
خلاصه‌ی فصل هشتم ۱۰۵
سؤالات فصل هشتم ۱۰۵

بخش چهارم ــ فنون نگارش

فصل نهم : کامل کردن نوشته ۱۰۷
ویرایش نوشته ۱۰۸
پردازش نوشته (آیین صفحه‌بندی) ۱۱۴
خلاصه‌ی فصل نهم ۱۱۸
سؤالات فصل نهم ۱۱۸

فهرست منابع ۱۱۹

مقدمه

از همان روزی که پروردگار متعال نعمت نوشتن را به انسان عطا فرمودند، «نوشته» در نقش یکی از وسائل مهم و معتبر ارتباطی، بین افراد و هم‌چنین، جوامع جایی برای خود باز نمود. و روزبه روز بر دامنه‌ی وسعت استفاده و اعتبار خود افزوده است. به نحوی که آخرین اخبار و تازه‌ترین اطلاعات علمی و حاصل پژوهش‌های دانشمندان و مخترعین را می‌توان از لابه‌لای نوشته‌های روزنامه‌ها، مجلات، نشریات و کتب علمی یا از پهنه‌ی اینترنت به‌دست آورد.

بیان این مختصر خود مقدمه‌ای برای ورود به بحث اصلی این کتاب است؛چرا که در حال حاضر نوشته‌های اداری تنها وسیله‌ی ایجاد ارتباط رسمی در سازمان است. از طرفی می‌دانیم که ارتباطات در سازمان همانند سیستم جریان خون در بدن موجود زنده عمل می‌کند. قدر مسلم، چنان‌چه در یک سازمان ارتباط صحیح برقرار نشود، سازمان به مشکل برمی‌خورد تا آن‌جا که ممکن است به انحلال انجامد.

بنابراین، اهمیت کار ایجاب می‌نماید جهت آماده‌سازی مؤثر نیروی انسانی برای آینده‌ای نه چندان دور درسی به نام مکاتبات اداری به مجموعه‌ی دروس بیش‌تر دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی کشور اضافه گردد، که خوش‌بختانه این ضرورت احساس و این مهم انجام شده است. علاوه بر آن، اهمیت موضوع و احساس نیاز فوق‌العاده‌ی جامعه‌ی متحول ما؛ برنامه‌ریزان آموزشی را بر آن داشته که درسی به همین عنوان نیز در برنامه‌ی آموزش دوره‌ی متوسطه لحاظ شود که این کتاب به همین منظور تألیف و منتشر شده است.

با عنایت به اهمیت موضوع، تهیه و تنظیم نوشته‌های اداری را می‌باید به عنوان یکی از توانایی‌های فردی کارکنان در سازمان دانست تا آن‌جا که خود راهی برای ترقی و تعالی آن‌ها محسوب شود. به همین دلیل توصیه می‌نماید که فراگیران گرامی با بذل توجه ویژه در جهت نحوه‌ی تهیه و تنظیم نوشته‌های اداری توانایی لازم را به‌دست آورند و با اجرای تمرین‌های کتاب، تخصص و تسلط لازمه را تحصیل نمایند، با این امید که اولین قدم برای کسب مدارج پیشرفت و ترقی آنان برداشته شده باشد.

سید کاظم امینی

سخنی با همکاران پیرامون روش تدریس

بدون شک همکاران گرامی که مسئولیت تدریس این کتاب را برعهده دارند، بیش از همه به نقش مکاتبات اداری در پیش‌برد اهداف سازمان ها، اعم از دولتی و خصوصی، واقف‌اند و استحضار دارند که استقرار ارتباطات رسمی سازمان ــ درون و برون سازمانی ــ به وسیله‌ی نوشته برقرار و انجام می‌شود.

حال اگر این وسیله‌ی ارتباطی کارایی لازم را نداشته باشد، یعنی مکاتبات داخلی و خارجی ادارات نارسا و نامفهوم باشند حاصل کار چه خواهد شد؟ پاسخ کاملاً مشخص و معلوم است. هزینه و وقت کارکنان بی‌جهت هدر می‌رود، عاقبت کار نامطلوب می‌شود و سازمان به شکست و تعطیلی می‌انجامد.

هم نامی درس آیین‌نگارش و مکاتبات اداری و کاربرد ناصحیح آن‌ها به جای یکدیگر موجب شده است که متأسفانه اغلب همکاران گرامی مکاتبات اداری را همان آیین نگارش بدانند و در تدریس آن، از منظر دستور زبان فارسی به آن بپردازند. اگر چه، اهمیّت دستور زبان فارسی در مکاتبات اداری از اولویّت و اهمیّت خاصی برخوردار است و به‌طور طبیعی و ضمنی در آن جای گرفته است ولی مکاتبات اداری خود یک حوزه‌ی مفهومی از آیین نگارش و دستور زبان فارسی است. لذا، به منظور کاهش تداخل این درس با دستور زبان فارسی و نیز ایجاد هماهنگی در شیوه‌ی تدریس و آموزش و هدایت کار عملی و تمرین‌های مربوط به آن توصیه می‌شود که :

ــ $\frac{۱}{۲}$ زمان آموزش به بیان مطالب و مندرجات کتاب اختصاص یابد و بقیه‌ی زمان برای تمرین و طرح کارهای عملی در کلاس و بحث گروهی صرف شود.

ــ چارچوب نوشته‌های اداری از اهمیّت ویژه ای برخوردار است. لذا، در بررسی کارهای عملی باید مبنای کار قرار گیرد.

ــ تا حد امکان آموزش داده شود که در نوشته‌های اداری واژه‌ها و جملاتی به کار رود که متداول و به روز باشد علاوه بر آن، با حفظ نزاکت ادبی در بالابردن شخصیت نویسنده و احترام به مخاطب و خواننده اقدام گردد.

ــ از طریق نوشته‌های اداری، علاوه بر اجرای کارهای جاری، به تفهیم و انتقال دقیق خواسته‌ها اقدام شود تا از این طریق ارتباط به شیوه ی مطلوبی برقرار گردد.

به منظور آشنایی بیش‌تر با سازمان کتاب و هم‌چنین ایجاد سهولت در دست‌یابی به مطالب آن، به استحضار می‌رساند که کتاب در چهار بخش و نه فصل تنظیم گردیده است. در بخش اوّل درباره‌ی

فلسفه‌ی نوشتن و اهمیت نوشته به عنوان کلیات، مطالبی ارائه گردیده است. در بخش دوم، ضمن تعریف نامه‌های اداری راجع به انواع آن صحبت شده و سپس درباره‌ی مراحل تهیه‌ی نوشته‌ها بحث گردیده است. در بخش سوم، درباره‌ی سایر نوشته‌های اداری، همانند بخش نامه، صورت‌جلسه، گزارش و فرم صحبت شده و نحوه‌ی تهیه و تنظیم هر کدام توضیح داده شده است. در بخش چهارم، به عنوان کامل نمودن نوشته مطالبی در باب ویرایش و پردازش نوشته‌ها مطرح گردیده است.

در پایان هر بخش سؤالات و تمرین‌هایی ارائه شده که پاسخ و اجرای آن‌ها در آموزش عملی هنرجویان بسیار مؤثر است. به این ترتیب که تمرین‌ها به وسیله‌ی هنرجویان در منزل انجام شود و در کلاس درباره‌ی آن‌ها بحث و تبادل نظر کنند و با هدایت مدرسین محترم اشکالات احتمالی رفع شود و در یک جمع‌بندی نتیجه‌گیری کلی به دست آید.

در خاتمه یادآور می شود، گرچه مؤلف در حد بضاعت علمی و تجربی خود در جهت جامعیت و کمال این مجموعه سعی لازم به عمل آورده، لکن به هیچ وجه ادعایی نسبت به بی‌نقص بودن آن نداشته و امید است که با راهنمایی مدرسین محترم اشکالات موجود در چاپ‌های بعدی برطرف شود.

با آرزوی توفیق همکاران گرامی

سید کاظم امینی

هدف کلی

«آشنایی با شیوه‌های تهیه و تنظیم مکاتبات اداری، گزارش نویسی و سایر نوشته‌های اداری به طور علمی و کاربردی»

بخش اول

کلیات

در اولین بخش پیرامون :

ــ ارتباط در سازمان موجب ادامه‌ی حیات و زندگانی آن است،

ــ ارتباطات فلسفه‌ی وجودی نوشته است،

ــ نوشته‌ها در زمان حال و در زندگانی سازمان با اهمیت است،

ــ و در زمان حال، وسیله‌ی ایجاد ارتباطات رسمی درسازمان هم‌چنان «نوشته» است، بحث خواهد شد.

فصل اوّل

هدف‌های رفتاری : در پایان این فصل از هنرجو انتظار می‌رود که بتواند :
ــ هدف از نوشتن را بیان کند ؛
ــ مفهوم ارتباط را توضیح دهد ؛
ــ عناصر ارتباط را نام ببرد ؛
ــ انواع ارتباط را توضیح دهد ؛
ــ ابزار ایجاد ارتباط را شرح دهد ؛
ــ ارتباطات در سازمان را توضیح دهد ؛
ــ گونه‌های ارتباط در سازمان را دسته‌بندی کند.

فلسفه‌ی نوشتن

چرا می‌نویسیم؟

پاسخ این سؤال که چرا می‌نویسیم؟ در واقع موضوعی است که عمده‌ی مطالب این فصل را تشکیل می‌دهد. برای ورود به بحث لازم است که در یک جمع‌بندی بگوییم : خلقت انسان‌ها به گونه‌ای است که برای ادامه‌ی زندگی ناگزیرند با هم زندگی نمایند. ناگفته پیداست که ایجاد قبایل اولیه و شکل‌گیری جوامع بشری از این خصیصه ناشی شده است. این هم‌جواری، ارتباطاتی را ایجاب می‌نماید که برای برگزاری آن از وسائل مختلف، از جمله مبادله‌ی نوشته استفاده نمایند.

با عنایت به مراتب فوق می‌توان ارتباطات را به عنوان فلسفه‌ی نوشتن مطرح کرد.

گرچه بیان واژه‌ی ارتباطات در این‌جا ممکن است قدری دور از ذهن و شاید هم خالی از معنی

باشد ؛ اما با کمی دقت و آشنایی با معنی و مفهوم آن درمی‌یابیم که تا چه میزان به هدف نزدیک خواهیم شد.

ارتباط چیست؟

ارتباط در لغت، ربط‌دادن، پیوستن چیزی به چیز دیگر[1] معنی شده است. در تعریف آن آمده است : «ارتباط را می‌توان جریانی دانست که در طی آن دو نفر یا بیش‌تر به تبادل افکار، نظرات، احساسات و عقاید خود می‌پردازند و از طریق به کاربردن پیام‌هایی که معنایش برای آنان یک سان است، به انجام این امر مبادرت می‌ورزند»[2] و در تعریف دیگر در بیان ارتباطات گفته شده :

«ارتباط عبارت است ازفن انتقال اطلاعات، افکار و رفتارهای انسانی از یک شخص به شخص دیگر. به طور کلی هر فرد برای ایجاد ارتباط با دیگران و انتقال پیام‌های خود به ایشان از وسایل مختلف استفاده می‌کند. مثلاً وقتی انسان با نگاه یا لبخند نشاط خود را به دیگری نشان می‌دهد ؛ یا هنگامی که شخصی به شخص دیگر صبح‌به‌خیر می‌گوید ؛ با بیان شفاهی دوستی و صمیمیت خویش را به او می‌فهماند. به همین ترتیب، موقعی که انسان به دیگری نامه می‌نویسد، با بیان کتبی مقصود خود را به نظر او می‌رساند و با وی ارتباط برقرار می‌سازد».[3]

به بیانی دیگر :

«ارتباطات عبارت است از کلیه‌ی فعالیت‌های گفتاری، نوشتاری و حرکتی که برای انتقال معنی یا مفهوم از فردی به فرد دیگر و جهت تأثیرگذاری و نفوذ بر دیگران به کار می‌رود.»

بدون شک ارتباط در شکل‌ها و از دیدگاه‌های گوناگون تعریف گردیده و در مجموع بیانگر این واقعیت است که،

> ارتباط اساس شکل گیری جوامع و لازمه‌ی زندگی اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و تداوم وجود سازمان‌های اداری و نهایتاً لازمه‌ی زندگی است.

۱ــ فرهنگ فارسی، دکتر معین

۲ــ وسائل ارتباط جمعی و رشد ملی، دکتر ابراهیم رشیدپور

۳ــ وسائل ارتباط جمعی، دکتر کاظم معتمدنژاد

بشر برای ایجاد ارتباط با سایر هم‌نوعان خود از وسائل مختلفی استفاده نموده است. در آغاز از ایما و اشاره و به تدریج از زبان، آتش و دود، فریاد، صدای طبل و پیک و سپس از نوشته سود جسته است. این موضوع بیان‌گر این واقعیت است که ارتباطات هدفمند است. زیرا بدون قصد و اراده‌ی قبلی صورت نمی‌گیرد. بنابراین، با داشتن این وسائل باز هم همواره در جست‌وجوی وسائل دیگری برای انتقال اطلاعات بوده است.

می‌دانیم که در گذشته‌ای نه چندان دور، انتشار اخبار بین مناطق مختلف زمان بسیار زیادی را لازم داشت. تبادل اطلاعات و ارسال پیام در شکل یک نامه، هفته‌ها و ماه‌ها به طول می‌انجامید تا آن‌جا که ممکن بود در طول زمان، پیام آثار خود را از دست بدهد.

این معضلات در راه‌های دور وجود داشت اما در محدوده‌های کوچک چندان بارز نبود. مثلاً در یک دهکده امکان داشت که فردی پشت بام برود و با صدای بلند مطلب خود را بیان نماید و به همین آسانی ساکنان دهکده‌ی مزبور در جریان قرار بگیرند. امروزه که واژه‌ی دهکده‌ی جهانی با سرعت مصداق پیدا می‌کند، تبادل اطلاعات حرف آخر را می‌زند. چرا که اصولاً گسترش اطلاعات که لازمه‌ی زندگانی در جهان کنونی است براساس استقرار صحیح ارتباطات در سطح جهان، کشور، استان، شهرستان و حتی دهکده تحقق می‌یابد.

ارتباط چگونه شکل می‌گیرد؟

لازمه‌ی برقراری ارتباط وجود پنج رکن اساسی آن است که به آن‌ها عناصر ارتباط گفته می‌شود. بدیهی است بدون وجود هر یک از عناصر مزبور برقرار ارتباط مختل و یا ناقص می‌ماند. عناصر ارتباط عبارت‌اند از :

- پیام‌دهنده (منبع)
- پیام‌گیرنده (مخاطب)
- اصل پیام (محتوا)
- وسیله‌ی ارتباط
- آثار یا بازخورد (بازتاب)

اینک برای روشن شدن بیش‌تر مطلب، درباره‌ی هر یک از عناصر فوق به طور اختصار توضیحاتی داده می‌شود.

پیام‌دهنده (منبع) : پیام‌دهنده برقرارکننده ارتباط است که پیام خود را با هدفی خاص، به صورت گفتار و نوشته و یا به‌وسیله‌ی حرکت غیرکلامی، به‌طور حضوری یا با استفاده از رابط به پیام‌گیرنده منتقل می‌نماید.

گیرنده‌ی پیام (مخاطب) : گیرنده‌ی پیام، فرد، افراد یا گروهی هستند که پیام برای آن‌ها ارسال گردیده است. گیرنده‌ی پیام ممکن است یک شخصیت حقیقی، یک گروه اجتماعی یا جامعه‌ای خاص و حتی برای جامعه‌ی بشریت در تمام جهان باشد.

پیام : همان چیزی است که ارتباط به منظور انتقال آن برقرار گردیده است. پیام ممکن است انتقال اطلاعات و اخبار، فرمان و درخواست و ... باشد، که به اشکال مختلف مانند علائم، گفتار، تصویر و نوشته منتقل می‌شود.

وسیله‌ی ارتباط : منظور ابزار و وسائلی هستند که در ارسال پیام و دریافت آن پیام‌دهنده و پیام گیرنده را کمک می‌نماید.

آثار یا بازخورد[1] : طبق یک اصل کلی، هر عملی را عکس‌العملی است، مستقیم و مخالف جهت آن. بدون شک، ارسال پیام در ایجاد ارتباط یک «عمل» است و انعکاسی دارد، که به آن «عکس‌العمل» یا «بازخورد» گفته می‌شود (نمودار ۱).

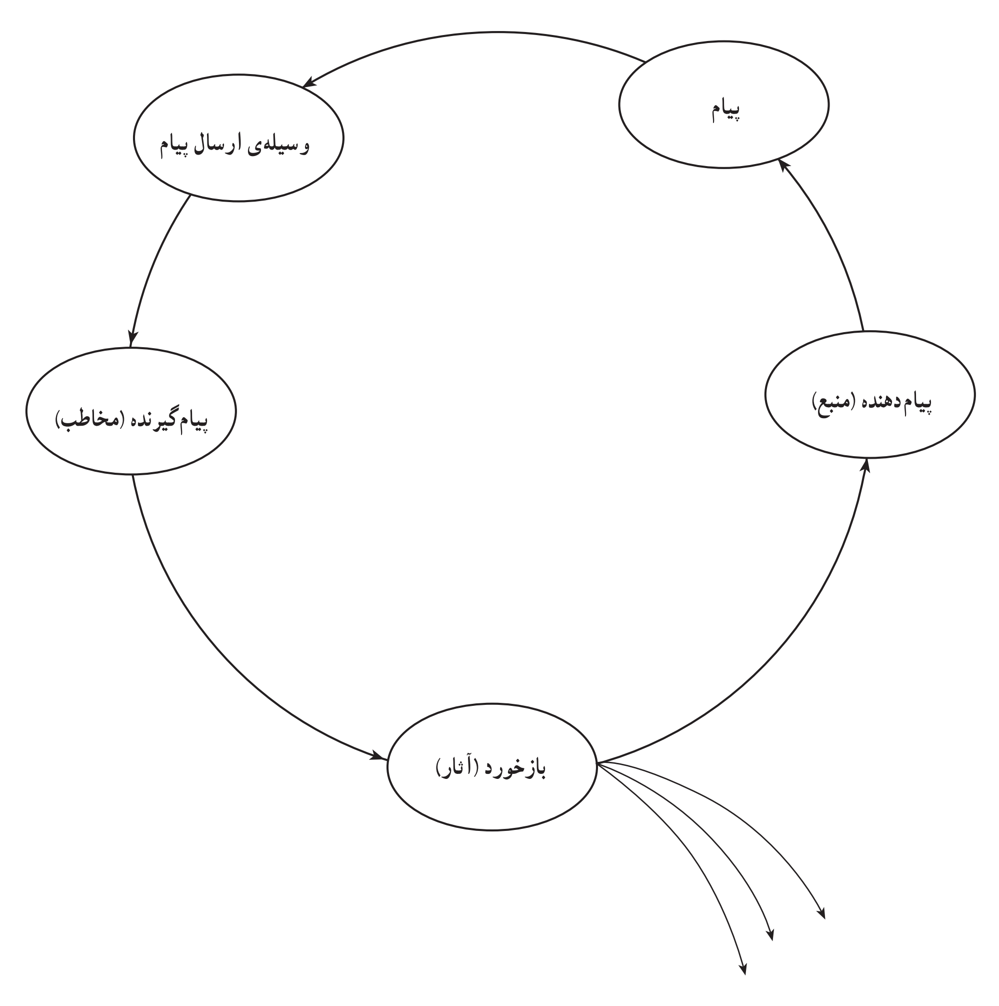
انواع ارتباطات

الف) انواع ارتباط از نظر کلی : با عنایت به آن‌چه بیان گردید، ملاحظه می شود که انسان روزانه ناگزیر به برقراری ارتباط با افراد خانواده‌ی خود، مردم کوچه و بازار، همکاران محل کار و بالأخره با دولت متبوع خود است، که این خود گروهی از ارتباطات را به قرار زیر ارائه می‌دهد :

ــ ارتباط با افراد خانواده ؛

ــ ارتباط با اجتماع ؛

۱ــ Feed - back



نمودار شماره‌ی ۱ــ شکل‌گیری ارتباطات

ــ ارتباط با سازمان محل خدمت ؛

ــ ارتباط با دولت.

که به این‌گونه‌ها، انواع دیگری از ارتباطات که در جامعه جریان دارد افزوده می‌شود، هم‌چون :

ــ ارتباط دولت با مردم ؛

ــ ارتباط دولت با سایر کشورها ؛

ــ ارتباط قوای سه‌گانه کشور با یکدیگر.

ضمناً گونه‌های دیگری از ارتباطات وجود دارد که بحث پیرامون آن‌ها از محدوده‌ی این کتاب خارج است و از بیان آن‌ها خودداری می‌شود.

ب) انواع ارتباط از دیدگاه نحوه‌ی برقراری آن : در این‌جا ارتباطات به دو گونه‌ی اصلی تقسیم می‌گردد. ارتباط حضوری و ارتباط غیرحضوری، که به طور اختصار درباره‌ی هر کدام توضیحی داده می‌شود.

ارتباط حضوری: به گونه‌ای از برقراری ارتباط اطلاق می‌شود که کلیه‌ی عناصر در یک محل جمع شده باشند، مانند جلسات مذاکره، مصاحبه و ... که ارتباط‌دهنده و ارتباط گیرنده و وسیله‌ی ارتباط (گفتار) و پیام در یک زمان و یک مکان ایفای نقش می‌کنند. قدر مسلم، تأثیر و تأثر و در نتیجه، باز خورد در همان جلسه مشخص و اثر آن ظاهر می شود.

ارتباط غیرحضوری: در این نوع، عناصِر ارتباطی در یک مکان و زمان جمع نیستند. پیام با استفاده از وسایل ارتباطی، همانند پیام رادیویی، تصویر تلویزیونی، نوشته یا ... ارسال می‌گردد. بدون شک، بازخورد آن ممکن است بعد از مدتی به پیام دهنده ــ آن هم در صورت لزوم و طبق شرایط ویژه ــ منتقل شود. ناگفته پیداست که هر یک از گونه‌های اصلی فوق به انواع دیگری تقسیم می‌شود.

وسائل ایجاد ارتباط

وسائل ایجاد ارتباط به دو گروه عمده، اصلی و کمکی تقسیم می‌شوند.

وسائل اصلی : به وسایلی گفته می‌شود که پیام به‌وسیله‌ی آن ارائه می‌گردد، مانند بیان (گفتار)، نوشته و علایم.

وسائل کمکی : ابزاری هستند که وظیفه‌ی انتقال پیام را برعهده دارند، مانند تلفن، رادیو، تلویزیون، تلگراف، تلکس، دورنگار (فاکس) و ... هم‌چنین، روزنامه، مجلات، فیلم سینمایی و ... بالأخره پست و نامه‌رسان.

ارتباطات در سازمان

حال که تا اندازه‌ای با واژه‌ی ارتباط و نقش ارتباطات در اجتماع آگاه شدیم، بهتر است درباره‌ی ارتباطات در سازمان‌ها نیز سخنی، ولو کوتاه، داشته باشیم.

ارتباطات در سازمان عبارت است از : انتقال اطلاعات و دستورها و بررسی بازخورد هر یک از آن‌ها، به منظور انجام وظیفه برای رسیدن به اهداف و مأموریت‌های سازمان.

ارتباطات در سازمان، همانند نظام جریان خون در بدن موجود زنده، نقشی فعّال دارد. چنان‌چه به هر دلیلی در این نظام نارسایی به‌وجود آید یا به نحوی ارتباط قطع شود، پی آمد آن زوال یا متلاشی شدن سازمان خواهد بود.

از نظر گاهی دیگر، نظام ارتباطات، در ایجاد هماهنگی، تصمیم‌گیری، هدایت و رهبری، نظارت و کنترل و سایر وظایف مدیر در اداره‌ی امور، نقش مؤثری دارد.

۱ــ ارتباطات سازمانی به دو گونه‌ی کلی رسمی و غیررسمی برقرار می‌گردد.

نوع اول، ارتباطات غیر رسمی ــ معمولاً کارکنان در زمان کاری در سازمان و یا خارج از محیط کار با یکدیگر برخوردها و تماس‌هایی دارند. این برخوردها ممکن است عادی، دوستانه و یا غیردوستانه باشد. گرچه این نوع ارتباط، غیررسمی محسوب می‌شود اما تأثیر فراوانی در ارتباطات رسمی سازمان دارد.

نوع دوم، ارتباطات رسمی ــ این‌گونه ارتباطات در راستای انجام کار و وظایف سازمان برقرار می‌گردد و بدون شک، ارتباطی با دوستی‌ها ندارد و صرفاً اجرای وظایف و مأموریت‌های سازمان را به عهده دارد.

گونه های ارتباط رسمی در سازمان

گونه‌های ارتباط در سازمان به دو گروه عمده تقسیم می‌شوند : ارتباطات عمودی و ارتباطات افقی.

ارتباطات عمودی : این نوع ارتباط به دو شکل در سازمان جریان می‌یابد :

شکل اول ارتباط از بالا به پایین سازمان است، که معمولاً به صورت دستور ارسال می‌شود.

شکل دوم ارتباط از پایین به بالاست ؛ که به شکل گزارش برقرار می‌گردد.

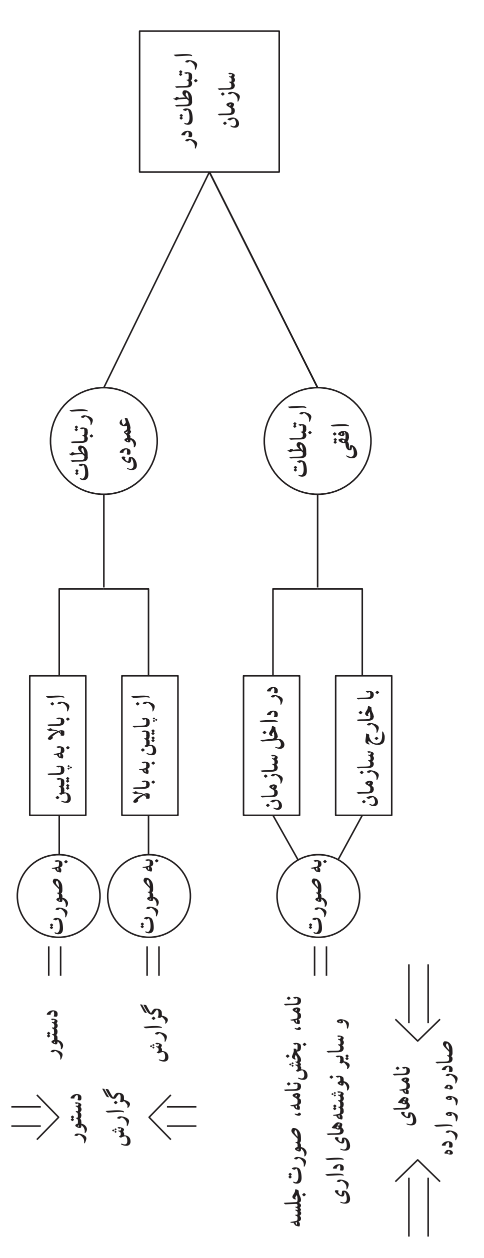
دستور و گزارش : این دو، هم‌زمان با تشکل سازمان ها به طور رسمی رایج شده و حتی می‌توان گفت قبل از آن، یعنی در سازمان‌های اولیه نیز، وجود داشته است.

دستور و گزارش وقتی می تواند مبنا و پایه‌ی کار قرار گیرد که به صورت مکتوب ابلاغ شود.

ارتباطات افقی : ارتباط افقی، به گونه‌ای دیگر از ارتباطات سازمانی اطلاق می شود که بین دو واحد یا بین واحدهایی که به نحوی از انجام عملیات آن‌ها با یکدیگر هم‌بستگی نزدیک دارند، برقرار می‌گردد.

ارتباط افقی یا مستقیم در سطوح مختلف سازمان و به منظور سرعت‌بخشیدن به کارها، ایجاد

هماهنگی، تبادل اطلاعات و اجرای امور برقرار می‌شود. این‌گونه ارتباطات ممکن است در داخل یک سازمان و یا بین دو سازمان برقرار گردند : در حالت اول، ارتباط داخلی و در حالت دوم، ارتباط خارجی نامیده می‌شوند (نمودار ۲).



نمودار شماره‌ی ۲ــ گونه‌های ارتباط در سازمان

برای ایجاد ارتباط افقی در سازمان از انواع نوشته‌های اداری، همانند: نامه، بخش‌نامه، آیین‌نامه و ... استفاده می‌شود. بدون شک، ارتباطات عمودی نیز به صورت مکتوب جریان می‌یابد.

ملاحظه می‌شود که؛ به منظور برقراری ارتباط رسمی در سازمان فقط می‌توان از نوشته، تحت عنوان «مکاتبات اداری» بهره گرفت. اگر ادعا نماییم که در زمان حال، یکی از وسایل ایجاد ارتباطات رسمی در سازمان‌های کشورمان «نوشته» است، سخنی به گزاف نگفته‌ایم.

سخنی درباره کفایت نوشته

همان‌طور که قبلاً نیز بیان گردیده، در حال حاضر و در کشور ما «نوشته» تنها وسیله‌ی ایجاد ارتباط رسمی در سازمان‌هاست. حال باید دید، آیا این وسیله می‌تواند رسالت خود را به خوبی انجام دهد؟

برای رسیدن به پاسخ منطقی به این سؤال لازم است چند نوع وسیله‌ی ارتباطی، از قبیل ارتباط حضوری، ارتباط تلویزیونی، ارتباط تلفنی، ارتباط رادیویی و ارتباط مکاتبه‌ای را مقایسه کنیم و میزان امکانات موجود برای هر یک از پیام دهنده و پیام‌گیرنده را به شرح جدول شماره‌ی ۳ ارزیابی نماییم.

در جدول ارائه شده ملاحظه می گردد که در ارتباطات حضوری امکانات لازم به منظور تبادل اطلاعات و تفهیم و تفهّم برای هر یک از طرفین به اندازه کافی وجود دارد. در ارتباط تلویزیونی این امکانات کم‌تر می‌شود و به تدریج، در سایر گونه‌های ارتباطی کم‌وکم‌تر می‌گردد تا آن‌جا که در ارتباط مکاتبه‌ای به حداقل میزان خود می‌رسد. به این ترتیب، ملاحظه می‌شود که «نوشته» برای ایجاد ارتباط وسیله‌ی ضعیفی است؛ اما همان‌طور که بیان گردید تنها وسیله‌ی ایجاد ارتباط رسمی در سازمان و در زمان حال است. بنابراین، باید از آن به‌گونه‌ای بهره گرفت که نقاط ضعف آن به حداقل برسد و از امکانات آن، به شیوه‌ای مناسب استفاده‌ی بهینه شود. بدیهی است در فصل‌های آینده تا آن‌جا که محدوده‌ی این کتاب اجازه دهد توضیحات لازم ارائه خواهد شد.

جدول مقایسه‌ای میزان امکانات در پاره‌ای از انواع ارتباطات

نوع ارتباط	امکانات در اختیار به هنگام برقراری ارتباط پیام‌دهنده و پیام گیرنده	
	امکانات در اختیار پیام دهنده	امکانات در اختیار پیام گیرنده
ارتباط حضوری	۱ــ حضور متقابل، تبادل نظر ؛ ۲ــ گفتار توأم با آهنگ کلام و تُن صدا ؛ ۳ــ اشارات و حرکات مخصوص چشم و صورت و دست و . . . (ژست و میمیک) ۴ــ ارائه‌ی یک تصویر یا شیء یا نمونه‌ای خاص برای شاهد و مثال ؛ ۵ــ دیدن تأثیر کلام خود در قیافه‌ی پیام گیرنده و افزودن توضیح بیش‌تر در صورت لزوم ؛ ۶ــ پاسخ به سؤالات پیام‌گیرنده در جهت رفع ابهام.	۱ــ حضور متقابل، تبادل نظر ؛ ۲ــ شنیدن گفتار، توأم با آهنگ کلام و تُن صدا ؛ ۳ــ دیدن اشارات و درک بیش تر با استعانت از حرکات مخصوص ؛ ۴ــ دیدن شیء یا نمونه‌ی مزبور ؛ ۵ــ استفاده از توضیحات پیام‌دهنده در جهت درک بیش‌تر ؛ ۶ــ طرح سؤال و دریافت پاسخ و امکاناً طرح سؤال جدید تا رفع ابهام.
ارتباط تلفنی	۱ــ گفتار توأم با آهنگ کلام و تُن صدا، ارائه‌ی توضیحات اضافی در جهت تأثیر بیش‌تر گفتار ؛ ۲ــ پاسخ به سؤال و رفع ابهام پیام گیرنده.	۱ــ شنیدن گفتار توأم با آهنگ کلام و تُن صدا، شنیدن توضیحات اضافی ؛ ۲ــ دریافت پاسخ سؤال و طرح سؤال جدید.
ارتباط از طریق تلویزیون	۱ــ گفتار توأم با آهنگ کلام و تُن صدا ؛ ۲ــ اشارات و حرکات مخصوص چشم و صورت و دست و . . . . ؛ ۳ــ ارائه‌ی یک تصویر یا شیء به منظور کمک در فهم مطلب.	۱ــ شنیدن گفتار، توأم با آهنگ کلام و تُن صدا ؛ ۲ــ دیدن اشارات و حرکات برای کمک به درک بیش‌تر ؛ ۳ــ دیدن شیء مزبور.
ارتباط از طریق رادیو	۱ــ گفتار توأم با آهنگ کلام و تُن صدا.	۱ــ شنیدن گفتار توأم با آهنگ کلام و تُن صدا.
ارتباط به‌وسیله نوشته	۱ــ ارائه‌ی نوشته به انضمام یک شیء یا تصویر پیوست آن.	۱ــ مطالعه‌ی نوشته و بررسی شیء و تصویر پیوست.

جدول شماره‌ی ۳

خلاصه‌ی فصل اول

این فصل با سؤال چرا می‌نویسیم آغاز گردیده است. در پاسخ آن توضیح داده شد، که انسان موجودی است اجتماعی. زندگی دسته‌جمعی و اجتماعی ارتباطاتی را ایجاب می‌نماید. این ارتباطات به گونه‌های زیادی فی مابین افراد برگزار می گردد. یکی از انواع آن، ارتباط نوشتاری است. در این نوع ارتباط پیام‌دهنده پیام خود را به روی کاغذ می‌آورد و پیام‌گیرنده از طریق مطالعه‌ی «نوشته» آن‌را دریافت می‌کند. باز خورد این ارتباط ممکن است به پیام دهنده و یا به خارج از حیطه‌ی او منعکس گردد.

سؤالات فصل اول

۱ــ چرا می‌نویسیم؟

۲ــ ارتباط را تعریف کنید.

۳ــ عناصر ارتباط را نام ببرید.

۴ــ انواع ارتباطات رسمی سازمان را شرح دهید.

۵ــ نمودار شکل‌گیری ارتباط را ترسیم کنید و پیرامون هر کدام توضیح دهید.

فصل دوم

هدف‌های رفتاری : در پایان این فصل از هنرجو انتظار می‌رود که بتواند :
ــ نوشته را تعریف کند ؛
ــ وسیله‌ی ایجاد ارتباط رسمی در سازمان را توضیح دهد ؛
ــ نقش و اهمیت نوشته‌های اداری را به تفکیک شرح دهد ؛
ــ اثر نوشته های اداری را از نظر مالی، حقوقی مقایسه کند و ارائه دهد.

نوشته وسیله‌ی ایجاد ارتباط رسمی در سازمان

زمانی که از وسائل ارتباطی سخن به میان می‌آید، قبل از هر چیز علایم و زبان و هم چنین، وسائل سمعی و بصری به ذهن تداعی می شود. این یک تفکر کلی است، که از واقعیت نسبی نیز برخوردار است. زبان یکی از مهم‌ترین وسائل ایجاد ارتباط در جامعه است و سازمان، که خود جزئی از اجتماع محسوب می‌شود، از این وسیله‌ی رایج استفاده می‌نماید. اما چنان‌چه قرار به برگزاری ارتباط رسمی باشد ؛ گفتار باید به نوشته تبدیل شود و طی ضوابط خاصی مبادله گردد تا وجهه‌ی قانونی پیدا کند.

نوشته چیست؟

نوشته انعکاس خواسته‌ها، تفکر، دانستنی‌ها، اطلاعات و ... افراد است که از مغز و فکر آنان به‌وسیله‌ی قلم بر کاغذ ترسیم می‌شود. به عبارت دیگر، تبدیل گفتار به نوشته است، که هدف آن انتقال اطلاعات و دانستنی ها و تبادل نظر و بالأخره ایجاد ارتباط مردم به یکدیگر است. نوشته در حقیقت مکمل گفتار و مستند نمودن آن در استقرار ارتباطات و ادامه‌ی زندگانی جوامع است.

اهمیت نوشته در ایجاد ارتباطات رسمی سازمان

دلایل اهمیت نوشته را می‌توان از دو زاویه مورد بررسی قرار داد. اول ویژگی‌های نوشته و دوم

بُعد قانونی آن در ایران و در بیش‌تر کشورهای جهان.

ویژگی‌های نوشته : نوشته آسان‌ترین، کم‌هزینه‌ترین، مطمئن‌ترین، محرم‌ترین و بادوام‌ترین وسیله‌ی ایجاد ارتباط در زمان گذشته و تا اندازه‌ای هم در زمان حال است.

ــ آسان، که در هر شرایط و موقعیتی می‌توان مطالب آن را نوشت ؛

ــ کم‌هزینه، زیرا که با مقداری کاغذ و یک قلم آن را می‌توان نوشت ؛

ــ مطمئن، چرا که نویسنده می‌تواند با وقت کافی که دارد درباره‌ی آن تفکر کند و قبل از ارسال هر نوع تغییری را در آن بدهد ؛

ــ محرم، فقط نویسنده و خواننده از متن آن می‌توانند خبر داشته باشند ؛

ــ بادوام، یادآوری این نکته کافی است که فرهنگ و تاریخ گذشتگان، به وسیله‌ی نوشته به ما رسیده است.

بُعد قانونی : نوشته در ایران جنبه‌ی سند دارد. از طرفی سابقه‌ی اموری که در سازمان انجام می‌شود باید برای استفاده‌های آتی و یا استناد به آن نگه‌داری گردد.

طبق ماده‌ی ۱۲۸۴ قانون مدنی : «**سند عبارت است از هر نوشته‌ای که در مقام دعوی یا دفاع قابل استناد باشد**». با توجه به ماده‌ی مزبور و به فرهنگ ساختاری در ایران، در حال حاضر تنها وسیله‌ی ارتباط رسمی همان نوشته است.[۱]

بدون شک، در سازمان برای ایجاد ارتباط از وسائل دیگری همانند تلفن، تلگراف، تلکس، دورنگار (فاکس)، رادیو و دستگاه‌های تصویری بهره‌گرفته می‌شود. اما باید توجه داشت که وسائل مزبور فقط برای انتقال پیام است ــ آن هم از نوع فیزیکی و برای تسریع در امورــ در صورتی که نیاز به استقرار ارتباط رسمی باشد، بدون نوشته امکان‌پذیر نیست. مثلاً چنان‌چه دستور پرداخت وجهی از طرف بالاترین مقام سازمانی ــ البته به طور فوق‌العاده و خارج از ضوابط متداول ــ تلفنی به مدیر مالی داده شود ؛ مدیر مالی ظاهراً قبول می‌کند و در پاسخ می‌گوید اطاعت، تا رسیدن یادداشت جناب‌عالی

۱ــ به منظور آشنایی بیش‌تر با سند به کتاب دوم از جلد سوم، قانون مدنی در اسناد مراجعه شود. مع‌الوصف مواد زیر قابل ملاحظه است :

ماده‌ی ۱۲۸۶ ــ سند بر دو نوع است : رسمی و عادی.

ماده‌ی ۱۲۸۷ ــ اسنادی که در اداره‌ی ثبت اسناد و املاک و یا دفاتر اسناد رسمی و یا در نزد سایر مأمورین رسمی در حدود صلاحیت آن‌ها و بر طبق مقررات قانونی تنظیم شده باشند، رسمی است.

ماده‌ی ۱۲۸۸ ــ مُفاد سند در صورتی معتبر است که مخالف قوانین نباشد.

ماده ی ۱۲۹۸ ــ غیر از اسناد مذکور در ماده‌ی ۱۲۸۷ سایر اسناد عادی است.

مقدمات کار را فراهم می‌کنم. به زبان دیگر می‌گوید **اگر یادداشت کتبی شما نرسد از پرداخت خبری نیست**. چرا که ممکن است این دستور خلاف قانون و یا رویّه باشد و در آینده حسابدار مورد بازخواست قرار گیرد. ولی در صورتی که یادداشتی در دست باشد مسئولیت پرداخت با دستور دهنده بوده و همان یادداشت کتبی، **سند برائت اقدام کننده** است.[1]

با عنایت به آن‌چه بیان گردید «نوشته» در سازمان یک وسیله‌ی ارتباط رسمی در گذشته و حال بوده و شاید هم در آینده هم باشد، که همین مسئله دلیل اهمیت آن است. چرا که همه روزه سازمان با مقدار زیادی مکتوب، همانند نامه‌ی گزارش، صورت‌جلسه، بخش نامه، دستورالعمل، تصویب‌نامه، آیین‌نامه و قوانین مختلف سروکار دارد. به این ترتیب، ملاحظه می‌گردد که در حال حاضر و به خصوص در کشور ما ایران «نوشته» زبان رسمی سازمان شناخته شده و در یک جمع‌بندی نهایی می‌توان گفت که **تنها وسیله‌ی ارتباط رسمی در سازمان است.**

اهمیت و نقش نوشته‌های اداری

می‌دانیم برای اجرای امور سازمان‌ها، گونه‌هایی از نوشته، از قبیل **نامه**، **یادداشت**، **گزارش**، **پی‌نوشت**، **صورت‌جلسه**، **دستورالعمل** و ... در جریان کارهای روزمره‌ی اداری قرار دارد. هرکدام از این نوشته‌ها به فراخور، ایفاگر نقشی حساس بوده و هستند و هر یک نیز از اهمیت ویژه‌ای برخوردارند.

به طور کلی می توان گفت نقش نوشته‌های اداری در جریان امور، به موفقیت یا شکست سازمان بستگیِ تام دارد. به همین دلیل دامنه‌ی بحث، گسترده و با اهمیت ویژه است. از این رو، به منظور سهولت در مطالعه، اهمیت و نقش مکاتبات در اداره‌ی امور را ابتدا برمی‌شماریم و سپس توضیح می‌دهیم :

ــ اجرای امور جاری ؛

ــ آثار مالی ؛

ــ آثار حقوقی ؛

۱ــ در ماده‌ی ۵۴ از قانون استخدام کشوری آمده است :«مستخدم مکلف است در حدود قوانین و مقررات، احکام و اوامر رؤسای مافوق خود را در امور اداری اطاعت نماید. اگر مستخدم حکم یا امر مقام مافوق را برخلاف قوانین و مقررات تشخیص دهد مکلف است کتباً مغایرت دستور را با قوانین و مقررات به مقام مافوق اطلاع دهد. در صورتی که بعد از این اطلاع مقام مافوق کتباً اجرای دستور خود را تأیید کرد، مستخدم مکلف به اجرای دستور صادره خواهد بود».

ـ راهنمایی آیندگان در مطالعه و ادامه‌ی جریان کارها ؛
ـ تاریخ و قضاوت‌ها ؛
ـ مستند ساختن امور.

اجرای امور جاری : برای اجرای کارهای اداری، معمولاً از نامه استفاده می‌شود. به کوتاه سخن می‌توان گفت هیچ کاری بدون نامه در سازمان نمی‌تواند به صورت رسمی صورت بگیرد. زیرا ارباب رجوع باید جهت اجرای کار خود تقاضای کتبی ارائه دهند. هم‌چنین، واحدهای سازمانی باید یکدیگر را از جریان امر به وسیله‌ی نامه مطلع نمایند و نتیجه‌ی کار را کتباً به واحد دیگر اعلام کنند. به همین ترتیب، بین وزارت خانه‌ها و دستگاه‌های دولتی آن‌چه ایجاد هماهنگی می‌کند نوشته‌های اداری است. به اختصار می‌توان گفت **آغاز و انجام امور در سازمان‌ها به‌وسیله‌ی نوشته شروع و پایان می‌یابد**.

آثار مالی : می‌دانیم که زندگی سازمان‌ها، اعم از سازمان‌های دولتی، خصوصی، هم‌چنین واحدهای کوچک و حتی افراد، به امور مالی آن‌ها منوط و مربوط است. بنابراین، نوشته‌های سازمانی هنگامی که به امور مالی بپردازد، اهمیت دیگری خواهد داشت.

از دیدگاه دیگر، هیچ خرجی نمی‌تواند بدون دستور کتبی مقام صلاحیت‌دار صورت بگیرد. اگر هم شفاهی دستور پرداخت داده شود به منظور سرعت عمل است و متعاقباً باید آن پرداخت به صورت کتبی مورد تأیید قرار بگیرد. بنابراین، تمام نوشته‌هایی که در بردارنده‌ی یک یا دو پیام درباره‌ی امور ـ مالی اند باید سال‌ها حفظ شوند و به دادگاه‌ها و مراجع دیگر و حسابرسان ارائه گردد.

آثار حقوقی : نامه‌هایی که برای اجرای امور مختلف در ادارات و سازمان‌ها تهیه و مبادله می‌گردند، سندهایی از طرف سازمان یا مقام صادرکننده‌ی نامه تلقی می شوند، که برای اشخاص ثالث، اعم از حقیقی یا حقوقی، الزام و تعهد ایجاد می‌کند.

ادامه‌ی جریان کارها : لازمه‌ی تصمیم‌گیری در اجرای امور، اشراف و حصول اطلاع از سوابق مربوط به آن است. بدین ترتیب که کلیه‌ی اقدامات گذشته مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرند تا چنان‌چه راهی که گذشتگان رفته‌اند درست و منطقی باشد، همان راه ادامه یابد و چنان‌چه به تغییر و تطبیق آن با زمان و مکان نیاز باشد، تغییرات لازم در آن به عمل آید. اطلاع از موفقیت یا شکست کارهای انجام شده، باعث می‌شود که به میزان قابل توجهی جلوی ضرر و زیان احتمالی، که در اثر ندانم کاری و بی تجربگی پیش می آید، گرفته شود و سرانجام با ملاحظه‌ی همین نامه‌ها که «سند» تلقی می‌شوند می‌توان امور معوقه را از همان‌جایی که ناتمام مانده‌اند ادامه داد و خط مشی اجرایی کار

را تعیین کرد یا درباره‌ی نحوه و چگونگیِ اجرای آن تصمیم لازم را اتخاذ کرد.

تاریخ و قضاوت‌ها : آن چه از ادوار گذشته باقی‌مانده تاریخ است. تاریخ در حقیقت تجربه‌هایی است، که از قبل به ما می‌رسد و آزموده‌هایی است که ناکامی‌ها را در بردارد و ما می‌توانیم آن را به منزله‌ی درس عبرت در امور خود رعایت نماییم. به همین دلیل، تاریخ را همانند چراغ پرنوری دانسته‌اند که از بالای سر عابر، جاده‌ی تاریک و مخوف زندگی را روشن می‌نماید، تا او بتواند به آسانی طی طریق نماید. تاریخ صحیح در زمان حال همان است که به صورت نوشته به ما رسیده است.

مستندسازی در امور : مستندسازی از دیدگاه‌های مختلف مورد تعبیر و تفسیر قرار گرفته است. مستندسازی، مستندات، سند سازی معادل واژه Documentation (دکومانتاسیون) است.

بیان یک مثال ساده ما را به درک بیش‌تر مطلب راهنمایی می‌کند. بیماری را در نظر بگیرید که در بیمارستان بستری است. پزشک معالج دستورات خود را در پرونده می‌نویسد تا پرستاران طبق آن عمل کنند. اگر شیفت پرستاران عوض شود هیچ مشکلی به‌وجود نخواهد آمد چون پرستاری‌های بعدی براساس نوشته و دستور پزشک معالج، که در پرونده منعکس شده است، عمل خواهند کرد به این ترتیب ؛ حتی پزشک بعدی نیز می‌تواند به راحتی به سوابق مریض و معالجات او آگاهی یافته و با اطمینان معالجه را ادامه دهد.

اما اگر دستورات شفاهی بود، اولاً امکان این‌را داشت که در تفهیم و انتقال مطلب اشتباهی پیش آید و یا این‌که با عوض‌شدن شیفت پرستاران، اشتباهات دیگری رخ دهد و حتی بیمار لطمات شدیدی ببیند.

در مورد اول، که مطالب توسط پزشک در پرونده بیمار نوشته شده است، معمولاً اشتباهی رخ نمی‌دهد و اگر هم اشتباهاتی پیش آید دقیقاً مشخص خواهد شد که پزشک تشخیص دهنده مقصر است و یا پرستار انجام دهنده. اما در مورد دوم که به صورت شفاهی است معمولاً هیچ‌کس اشتباه را برعهده نمی‌گیرد.

نگارش و مکتوب نمودن دستورات پزشکی در پرونده‌ی معینی را مستندسازی می‌گویند. این موضوع در کلیه‌ی موارد، از قبیل خرید، تحویل و تحول، تعمیر یک دستگاه، ساختن یک ساختمان و به‌طور کلی در بیش‌تر امور صادق است.

مستندسازی در اداره امور به گونه‌های مختلف انجام می‌شود. دلیل آن‌هم مشخص است چرا که مسئله‌ی سند و مستندات آن، پایه و اساس کار سازمان است. مثلاً تصمیماتی که در سازمان به‌وسیله‌ی مقامات مختلف گرفته می‌شود، عوارض گوناگونی را در پی‌دارد. این عوارض ممکن است

اثرات مالی یا حقوقی داشته باشد و در هر مورد تصمیم گیرندگان باید پاسخ‌گو باشند. به‌همین دلیل است که اغلب، امور اداری از طریق نوشته مستند می‌شود. در این جا نمونه‌هایی از مستندسازی اداری ارائه می‌گردد.

۱ــ تصمیمات اتخاذ شده در جلسات اداری در صورت جلسه منعکس و به صورت مستند در می‌آید.

۲ــ میزان پیشرفت کار در طرح‌های مختلف از طریق نوشتن گزارش مستند می‌گردد.

۳ــ گزارش‌های مکتوبی است که آسیب‌ها و نکات ضعف و قوّت را نشان می‌دهند.

۴ــ نتیجه‌ی داوری و قضاوت به‌وسیله‌ی حکم مستند می‌شود و جهت اجرا ابلاغ می‌گردد.

۵ــ مراتب عزل، نصب، ترفیع و انتقال کارکنان در گونه‌ای از نوشته‌ی اداری (احکام) مستند می‌گردد.

از طرفی در کشورهای پیشرفته روش‌های اجرای کار در شکل ویژه‌ای تدوین و تنظیم می‌شود که کارکنان به آسانی بتوانند از آن بهره بگیرند و در اجرای امور تسریع شود.

در کشور ما نیز سال‌هاست که با تنظیم روش‌های اجرای کار اقدامات مهمی در زمینه‌ی مستندسازی صورت گرفته است. به خصوص در دو دهه‌ی اخیر، مدیریت سازمان‌ها به‌ویژه بخش خصوصی به مستندسازی و تنظیم و تدوین روش‌ها در وضع موجود و اصلاح آن‌ها به وضع مطلوب اهمیت داده است. لزوم و اهمیت کار به گونه‌ای بوده که دولت نیز این مهم را در سازمان‌های دولتی واجب دانسته است. به همین منظور، اصلاح روش‌های اجرای کار و شیوه‌های اطلاع‌رسانی ...، را در شورای عالی اداری کشور تعریف و به صورت دستورالعملی، با عنوان نحوه‌ی مستندسازی، به کلیه‌ی سازمان‌ها ابلاغ نموده است.[۱]

۱ــ دستورالعمل نحوه‌ی مستندسازی ــ اصلاح روش‌های انجام کار و شیوه‌های اطلاع‌رسانی ارائه خدمات دستگاه های دولتی (موضوع ماده‌ی ۷ طرح تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری کشور) مصوبه ی ۱۳/۱۸۵۴۰. ط مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ شورای‌عالی اداری کشور.

خلاصه ی فصل دوم

در این جا از ارتباطات رسمی در سازمان سخن رفته و «نوشته» را وسیله‌ی مهم ایجاد ارتباط رسمی در سازمان معرفی نموده است. سپس، دلیل این ادعا را در قوانین ایران جست‌وجو نموده و ماده‌ی ۱۲۸۴ قانون مدنی (تعریف سند) را پایه و اساس کار معرفی کرده است. بعداً در ادامه‌ی مطلب اضافه نموده که براساس قوانین ایران تنها وسیله‌ی ایجاد ارتباط رسمی در سازمان‌های دولتی و خصوصی فقط «نوشته» است.

در این فصل اهمیت و نقش مکاتبات اداری از دیدگاه آثار و بازتاب آن مورد بررسی قرار گرفته و درباره‌ی اثرات مالی، حقوقی، مستندسازی، راهنمایی آیندگان در ادامه‌ی جریان کارها، تاریخ و قضاوت‌ها و انجام گردش امور سازمان صحبت نموده است. سپس درباره‌ی مستندسازی و نقش ارزنده‌ی آن در اداره‌ی امور صحبت نموده و یکی از روش‌های مستندسازی را در مکتوب کردن تصمیمات و آرا دانسته و پیرامون آن توضیح داده است.

سؤالات فصل دوم

۱ــ آثار مالی مکاتبات را شرح دهید.

۲ــ اثرات حقوقی نامه چیست؟

۳ــ مستندسازی کدام است و معمولاً درادارات به چه وسیله‌ای مستندسازی می‌شود؟

۴ــ مکاتبات قبلی چگونه انسان‌ها را در ادامه‌ی جریان کار راهنمایی می‌نماید؟

۵ــتاریخ چیست؟ و فلسفه‌ی آن کدام است؟

۶ــ قضاوت تاریخی چیست؟ و چگونه انجام می‌شود؟

۷ــ منظور از گردش امور در سازمان چیست؟

۸ ــ برای انجام امور در سازمان از چه وسایلی استفاده می‌شود؟

بخش دوم

مکاتبات سازمان

در این بخش پیرامون :

ــ نامه‌های اداری، گونه‌ها، اجزا و ارکان آن‌ها،

ــ نگارش در شکل کلی و هم‌چنین نوشتن مکاتبات اداری،

ــ و مراحل تهیه و تدوین نوشته، صحبت خواهد شد.

فصل سوم

هدف‌های رفتاری : در پایان این فصل از هنرجو انتظار می‌رود که بتواند :

ــ دست‌خط را تعریف کند ؛

ــ مشخصات و انواع نامه‌های اداری را بیان کند ؛

ــ مکاتبات درون سازمانی و برون‌سازمانی را انجام دهد ؛

ــ اجزا و ارکان نامه‌های اداری را تعریف کند ؛

ــ ضوابط مورد عمل در تهیه و تدوین نامه‌های اداری را تشریح کند ؛

ــ نحوه‌ی تهیه‌ی یادداشت‌های اداری را توضیح دهد.

نامه‌های اداری

تعاریف

مکتوب : به هنگام مطالعه‌ی این کتاب به واژه‌هایی چون **مکتوب**، **نامه**، **دست‌خط** برخورد نموده‌اید. بی‌مناسبت نیست که پیرامون واژه‌های مزبور، که در حقیقت آشنایی و کاربرد منطقی آن موضوع و هدف این کتاب است، سخنی کوتاه داشته باشیم.

واژه‌ی مکتوب بیانگر مفهوم کلی و عام است، که به تمام نوشته‌ها اطلاق می‌شود. قدر مسلم، در این کتاب کل نوشته‌های جاری و متداول در جامعه ملاک و مراد نیست، بلکه محدوده‌ی بحث این کتاب به مکاتباتی[1] اختصاص دارد که در جریان کار اداری و در سازمان‌ها مبادله می‌گردد.

مکتوب اداری به گونه‌های زیادی در سازمان‌ها رایج است. مهم‌ترین نوشته‌های اداری که در حال حاضر از کاربردی مؤثر در سازمان‌ها برخوردارند عبارت‌اند از : **نامه**، **گزارش**، **یادداشت**، **بخش‌نامه**، **صورت جلسه**، **حکم**، **دستورالعمل**، **آیین‌نامه**، **اساس‌نامه**، **انواع صورت حساب**

۱ــ مکاتبه = به یک دیگر نامه نوشتن، نامه‌نگاری (فرهنگ فارسی عمید و معین)

و دفاتر اداری و مالی، که به منظور ایجاد سهولت در امر مطالعه در دو گفتار به بحث پیرامون آن خواهیم پرداخت. **گفتار اول، با عنوان نامه‌های اداری، درباره‌ی نامه‌های اداری و مسائل مربوط به آن و گفتار دوم راجع به سایر نوشته های اداری.**

دست‌خط : دست‌خط نوشته‌ای است که کسی با دست خود آن را نوشته باشد. به آن دست‌نوشته نیز گفته‌اند.[1] دست‌خط معادل واژه‌ی یادداشت است. بعضی اوقات در سازمان‌های دولتی برای تسریع در انجام امور از یادداشت استفاده می‌کنند. یادداشت‌های اداری می‌تواند با دست، نوشته شود و در صورتی‌که در دفتر اندیکاتر ثبت گردد جنبه‌ی رسمی هم خواهد داشت.

نامه‌ی اداری در مفهوم کلی

از نامه‌های اداری تعاریف زیادی در دست است، که با نگرشی کوتاه در آن‌ها می‌توان نتیجه گرفت **کلیه مکاتباتی که در داخل اداره یا خارج از آن، یا از سازمانی به سازمان دیگر، درباره‌ی انجام یافتن کارهای اداری مبادله می‌گردد، نامه‌ی اداری نامیده می‌شود.** با بیانی دیگر نامه‌ی اداری را می‌توان چنین تعریف کرد :

«هر نوشته‌ای که حاوی یک یا چند موضوع اداری بوده و به عنوان وسیله‌ی ارتباط در داخل و خارج وزارت‌خانه، سازمان یا مؤسسه مورد استفاده قرار گیرد»[2] اصطلاحاً نامه‌ی اداری نامیده می‌شود.

مشخصات نامه‌های اداری : نامه‌های اداری دارای مشخصات ویژه‌ای است که آن را از سایر نامه‌ها متمایز می‌سازد.

ویژگی‌هایی که باعث مشخص شدن آن‌ها از نامه‌های عادی می‌شوند، عبارت‌اند از :

ــ سرلوحه و شماره و تاریخ

ــ عناوین گیرنده و فرستنده و موضوع

ــ متن

ــ امضا و مشخصات امضاکننده

ــ فقدان هر یک از این موارد به رسمیت‌نامه (از جنبه‌ی اداری) خلل وارد می کند.

انواع نامه‌های اداری

در ادارات و سازمان‌ها گونه‌های متفاوتی از نامه‌ها مبادله می‌گردد. این نامه‌ها با شکل‌ها و

۱ــ فرهنگ فارسی عمید

۲ــ دستورالعمل مکاتبات اداری، نشریه‌ی شماره‌ی ۱۰۶ عمومی و یا ۷ اختصاص سازمان امور اداری و استخدامی کشور

کاربردهای مختلفی به جریان می‌افتند. تنوع فوق‌العاده‌ی نامه‌های اداری ایجاب می‌نماید که آن‌ها را از دو دیدگاه «ماهیت کار» و «سطوح سازمانی» مورد بررسی قرار دهیم. سپس، ضوابط مورد عمل را در تنظیم عنوان‌های آن به کار ببریم.

ــ نامه‌های اداری از دیدگاه ماهیت کار : به‌طور کلی نامه‌هایی که برای انجام دادن کارهای اداری تهیه می‌شوند عمدتاً یکی از این چهار ماهیت را دارند :

ــ خبری ؛

ــ بازدارنده ؛

ــ دستوری و درخواستی ؛

ــ هماهنگی.

ــ نامه های خبری: به وسیله این‌گونه نامه‌ها، نتیجه‌ی کار به سازمان یا شخص ذی‌ربط اطلاع داده می‌شود. نتیجه ممکن است مثبت یا منفی باشد یا این که به مخاطب اعلام دارد که کار مورد نظر در دست اقدام است. نامه‌های خبری ممکن است آغاز یا پایان کار را به اطلاع گیرنده‌ی نامه یا ارباب‌رجوع برساند.

ــ نامه‌های بازدارنده : نامه‌های بازدارنده به نامه‌هایی اطلاق می‌شوند که از انجام کار یا بروز حادثه‌ای جلوگیری به عمل آورد. این‌گونه نامه‌ها اقداماتی را که توسط سازمان یا مؤسسه یا افراد شروع شده و یا در حال شکل گرفتن است، به طور موقت و یا دایم متوقف می‌کند.

ــ نامه‌های دستوری یا درخواستی: این نامه‌ها که بیش‌تر نامه‌های اداری را تشکیل می‌دهند دستور یا درخواست انجام دادن کاری است که ممکن است از سازمان یا مؤسسه یا فردی خواسته شود یا نتیجه‌ی کار از آن سؤال گردد.

ــ نامه‌های هماهنگی: این‌گونه نامه‌ها برای هماهنگی بین واحدهای مختلف سازمان تهیه می‌شود و ممکن است در موردی خاص بین دو یا چند وزارت‌خانه و مؤسسه ایجاد هماهنگی کند. از جمله‌ی این نامه‌ها می‌توان بخش‌نامه‌ها[1] را نام برد و یا نامه‌هایی که رونوشت آن‌ها برای پاره‌ای اقدامات یا اطلاع به فرد یا سازمان یا واحد دیگر ارسال می‌گردد.

ــ نامه‌های اداری از نظرگاه ارتباطات سازمانی: نامه‌های اداری از دیدگاه سطوح ارتباطی، در سازمان‌ها و ادارات، اعم از بخش دولتی یا خصوصی، به دو گروه عمده‌ی «نامه‌های داخلی» و «نامه‌های خارجی» تقسیم می‌گردد.

۱ــ راجع به بخش‌نامه در فصل پنجم همین کتاب توضیح کافی داده شده است.

مکاتبات در داخل سازمان : نامه‌های داخلی به مکاتباتی اطلاق می‌شود که در داخل سازمان بین واحدهای مختلف صورت می‌گیرند و اهم آن‌ها به این شرح‌اند :

ــ نامه بین دو واحد هم سطح ؛

ــ نامه از واحد بالاتر به واحد پایین‌تر ؛

ــ نامه از واحد پایین‌تر به مقام یا واحد بالاتر ؛

ــ نامه از طرف یک کارمند به عنوان یک واحد.

مکاتبات با سایر سازمان‌ها : نامه‌های خارجی به مکاتباتی که با خارج از سازمان انجام می‌شود، اطلاق می‌گردد. اهم آن‌ها براساس مخاطب نامه عبارت‌اند از :

ــ نامه به یک واحد شناخته شده در یک سازمان یا وزارت خانه ؛

ــ نامه به یک وزارت‌خانه یا سازمان در ارتباط با وظایف آن ؛

ــ نامه به یک شخص حقیقی ؛

ــ نامه به یک شخص حقیقی شناخته شده در بخش خصوصی.

اجزا و ارکان نامه‌های اداری: هر نامه‌ی اداری از پنج قسمت به قرار زیر تشکیل می‌شود :

ــ سرلوحه ؛

ــ عناوین گیرنده، فرستنده و موضوع‌نامه ؛

ــ متن نامه ؛

ــ امضای نامه ؛

ــ گیرندگان رونوشت.

پنج قسمت تشکیل دهنده‌ی نامه در حقیقت ارکان نامه‌های اداری نیز هست. چرا که با نبود هر یک از آن‌ها نامه از اعتبار می‌افتد و حالت رسمیت خود را از دست می‌دهد. برای توجیه بیش‌تر به شرح هر یک خواهیم پرداخت. (تصویر شماره‌ی ۳ بیانگر اجزای تشکیل‌دهنده‌ی نامه‌های اداری است).

ــ سرلوحه : سرلوحه‌ی نامه‌های اداری به آن قسمت از نامه اطلاق می‌گردد که معمولاً در بالای کاغذهای اداری چاپ شده است. کاغذهای اداری در وزارت‌خانه‌ها و مؤسسات دولتی حاوی آرم جمهوری اسلامی ایران، نام وزارت‌خانه، نام مؤسسه یا سازمان، شماره، تاریخ و پیوست است. برخی از سازمان‌های وابسته به دولت، آرم اختصاصی خود را در بالای نامه چاپ می‌کنند.

ــ عناوین گیرنده، فرستنده و موضوع نامه :

گیرنده‌ی نامه : منظور از گیرنده یا مخاطب‌نامه عبارت است از شخص، مقام سازمانی، سازمان یا واحد سازمانی که نامه به آن خطاب می شود. عنوان گیرنده‌ی نامه با کلمه «به» مشخص می‌شود.[۱]

فرستنده‌ی نامه : منظور از فرستنده‌ی نامه عبارت است از شخص، مقام سازمانی، سازمان یا واحد سازمانی‌ای که نامه از طرف آن نوشته می‌شود. عنوان فرستنده‌ی نامه با کلمه «از» مشخص می‌شود.

موضوع نامه : منظور از موضوع نامه عبارت کوتاه و گویایی است که مبیّن محتوای نامه باشد. موضوع نامه با کلمه‌ی «موضوع» مشخص می گردد، که معمولاً به ترتیب زیر و بعد از سرلوحه در نامه نوشته می‌شود.[۲]

به :

از :

موضوع :

ــ *متن نامه :* متن نامه مطالب و شرحی است که به موضوع نامه مربوط می‌شود و در حقیقت هدف نامه است. متن نامه ممکن است کوتاه و در یک یا چند سطر باشد یا در یک یا چند صفحه و هر صفحه در چندین بند (پاراگراف) تهیه و تنظیم گردد.

متن‌نامه خود از سه قسمت : مقدمه، اصل پیام و اختتام تشکیل می گردد.

۱ــ مقدمه

۲ــ اصل پیام

۳ــ اختتام مطلب و نتیجه‌گیری

ــ *امضای نامه :* رکن اساسی هر نامه امضای آن است. نامه بدون امضا سندیت ندارد و نمی‌تواند در جریان کار اداری قرار گیرد.

بنابراین، مسئولیت‌نهایی هر نامه با فرد یا مقام سازمانی‌ای است، که نامه به وسیله‌ی وی امضا

۱ــ استفاده از روش تعیین عناوین گیرنده، فرستنده و موضوع نامه (به، از، موضوع) بدواً در ارتش متداول گردید. با این تفاوت که ابتدا عنوان فرستنده‌ی نامه ذکر می‌شد و سپس گیرنده و موضوع (از، به، موضوع)، که در حال حاضر هم در ارتش و برخی از سازمان‌های انتظامی به همین صورت عمل می‌شود.

۲ــ در برخی از سازمان‌ها از عناوین (به، از، موضوع) استفاده نمی‌شود یا این‌که در برخی از سطوح سازمانی مورد استفاده قرار می‌گیرد. به‌هر صورت طبق ضوابط سازمان ذی‌ربط باید عمل نمود.

می‌شود. در این‌جا منظور از مشخصات امضاکننده، مشخصات اداری و فردی شخصی است که نامه را امضا می‌کند و عبارت است از نام و نام‌خانوادگی در سطر اول و عنوان سازمانی وی در سطر دوم که بعد از متن‌نامه نوشته می‌شود.

گیرندگان رونوشت: منظور از گیرندگان رونوشت، واحدهای سازمانی یا اشخاصی هستند که می‌باید رونوشت نامه به عنوان آنان صادر گردد. گیرندگان رونوشت معمولاً با عبارت «رونوشت به» مشخص می‌گردد (تصویر شماره‌ی ۵ نمودار اجزای متشکله‌ی نامه‌های اداری است).

در ذیل برخی از نامه‌ها، نشانی دقیق سازمان و شماره‌ی تلفن تماس چاپ گردیده است. این اقدام در تسریع و مبادله‌ی ارتباطات بسیار مهم بوده و امید است که تمام سازمان‌ها به همین ترتیب عمل نمایند.

ضوابط مورد عمل در تهیه و تدوین نامه‌های اداری:

ــ ضوابط مربوط به گیرنده و فرستنده در مکاتبات داخل سازمان: برای تهیه‌ی نامه‌های اداری در سطح ادارات کل، دفاتر، مدیریت‌ها، قسمت‌ها، ادارات و سایر واحدهای مشابه و هم‌تراز آن‌ها ضابطه هایی در نظر گرفته شده است، که رعایت آن علاوه بر این که در رسایی زبان اداری مؤثر است، نگارنده را در تنظیم صحیح نامه یاری می‌دهد. در این‌جا به منظور سهولت در امر مطالعه، به تفکیک به شرح آن می‌پردازیم.

در واحدهای هم سطح: نامه در داخل یک وزارت‌خانه یا مؤسسه از طرف یک واحد سازمان به عنوان یکی از واحدهای داخلی دیگر نوشته می‌شود. در این حالت، عنوان گیرنده و فرستنده به ترتیب زیر است:

در مقابل کلمه‌ی «به» عنوان واحد سازمان موردنظر (گیرنده‌ی نامه) نوشته می‌شود.

در مقابل کلمه‌ی «از» عنوان واحد سازمانی فرستنده‌ی نامه ذکر می‌گردد.

مثال:

به :اداره‌ی کل کارگزینی.

از : اداره‌ی کل نظارت و پی‌گیری.

اجزای تشکیل دهنده‌ی نامه‌های اداری

<table>
<tr><td>سرلوحه</td><td>جمهوری اسلامی ایران
وزارت
سازمان</td><td>شماره :
تاریخ :
پیوست :</td></tr>
<tr><td>عناوین</td><td colspan="2">به :
از :
موضوع :</td></tr>
<tr><td>متن</td><td colspan="2">۱ــ مقدمه
۲ــ پیام اصلی
پیام‌های در ارتباط با پیام اصلی
۳ــ اختتام مطلب و نتیجه‌گیری</td></tr>
<tr><td>امضا</td><td colspan="2">نام و نام‌خانوادگی
سمت سازمانی</td></tr>
<tr><td>رونوشت‌ها
(گیرندگان رونوشت)</td><td colspan="2">رونوشت به :
ــ
ــ
ــ
ــ</td></tr>
</table>

تصویر شماره‌ی ۳

از مقام بالاتر به واحد پایین‌تر: نامه از واحد بالاتر به واحد پایین‌تر. معمولاً از سوی مقامات بالاتر به واحدهای تحت سرپرستی نامه‌ی مستقل داده نمی‌شود. بلکه در حاشیه‌ی نامه‌های رسیده دستورهای لازم را صادر می‌کنند و یا ممکن است در برخی از موارد، که جنبه‌ی عمومیت داشته باشد، برای صدور بخش‌نامه اقدام کنند. در این صورت به علامت اختصاری «**به**» و «**از**» نیاز نیست و فقط به ذکر عنوان سازمانی واحد موردنظر به عنوان گیرنده اکتفا می‌شود.

از واحد پایین‌تر به مقام بالاتر: نامه در داخل یک وزارت‌خانه یا مؤسسه از طرف یک واحد سازمانی به عنوان مقام بالاتر نوشته می‌شود. در این حالت عناوین فرستنده و گیرنده، این چنین خواهد بود. در مقابل کلمه‌ی «**به**» نام و نام‌خانوادگی مقام بالاتر و با فاصله‌ی یک خط تیره عنوان سازمانی مقام

بالاتر نوشته می‌شود. در مقابل واژه‌ی «**از**» فقط عنوان واحد سازمانی فرستنده‌ی نامه ذکر می‌شود.

مثال :

به : محمد جواد عدالت ــ معاون اداری و مالی

از : اداره‌ی کل کارپردازی

از یک کارمند برای سازمان متبوع خود : نامه در داخل یک وزارت‌خانه یا مؤسسه از طرف یکی از کارکنان[1] در سطوح مختلف سازمانی به عنوان مقام بالاتر نوشته می‌شود. در این حالت عنوان فرستنده و گیرنده به این ترتیب خواهد بود :

در مقابل کلمه‌ی «**به**» نام و نام‌خانوادگی و به فاصله‌ی یک خط تیره، عنوان سازمان مقام بالاتر نوشته می‌شود.

در مقابل کلمه‌ی «**از**» نام و نام‌خانوادگی فرستنده و به فاصله‌ی یک خط تیره عنوان سازمانی و در صورت لزوم شماره‌ی کارمندی وی قید می‌شود (در صورتی که نام برای سرپرست مستقیم یا مدیرکل واحد متبوع کارمند تهیه شود، نیازی به ذکر سمت و شماره کارمندی نیست).

مثال :

به : آقای حسین حمیدی ــ مدیر کل کارگزینی

از : احمد عباسی ــ متصدی امور دفتری اداره‌ی کل رفاه

در صورتی که مسئول واحدی بخواهد از طرف واحد تحت سرپرستی خود، با مقام بالاتر مکاتبه کند، در هیچ مورد نام و نام‌خانوادگی خود را در محل فرستنده‌ی نامه «از» ذکر نمی‌کند و فقط به نوشتن عنوان واحد سازمانی تحت نظارت خود اکتفا خواهد کرد.

نامه‌هایی که در داخل سازمان از طرف یک واحد یا یکی از مسئولان برای کارمند نوشته می‌شود از این قاعده مستثناست و بسته به نوع محتوای نامه، نام گیرنده و عنوان شغلی وی قید می‌گردد.

ــ ضوابط مربوط به عنوان گیرنده و فرستنده در مکاتبه با خارج سازمان: نامه از طرف یکی از واحدهای سازمانی در یک وزارت‌خانه یا مؤسسه، به عنوان یکی از واحدهای سازمانی مشخص و موردنظر در یک وزارت‌خانه یا مؤسسه‌ی دیگر نوشته می‌شود.

در این حالت عناوین گیرنده و فرستنده به ترتیب زیر خواهد بود :

در مقابل کلمه‌ی «**به**» عنوان وزارت‌خانه یا مؤسسه‌ی گیرنده‌ی نامه و سپس به فاصله‌ی یک

---

[1]ــ در صورتی که این کارمند حق مکاتبه‌ی مستقیم داشته باشد. یادآوری می‌کند که در برخی از سازمان‌های بزرگ، کارمندان در مورد احوال شخصیه و مسائل استخدامی خودشان حق مکاتبه با اداره‌ی کارگزینی سازمان متبوع خود را دارند.

خط تیره، عنوان سازمانی واحد موردنظر نوشته می‌شود.

در مقابل کلمه‌ی «**از**» عنوان واحد سازمانی فرستنده‌ی نامه ذکر می‌گردد.

مثال :

به :وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی ــ اداره‌ی کل امور مالی

از : سازمان هواپیمایی کشور

ــ در مواردی که برای فرستنده‌ی نامه امکان تعیین عنوان سازمانی واحد تابعه در وزارت خانه یا مؤسسه‌ی طرف مکاتبه وجود نداشته باشد، نامه با عنوان وزارت‌خانه یا مؤسسه‌ی موردنظر نوشته می‌شود. در این حالت عناوین گیرنده و فرستنده به قرار زیر است :

در مقابل کلمه‌ی «**از**» نام واحد تهیه‌کننده نامه نوشته می‌شود.

مثال :

به :وزارت امور خارجه

از : اداره‌ی کل کارپردازی

بدیهی است که این‌گونه نامه‌ها به دفتر وزارتی یا دبیرخانه‌ی کل (دبیرخانه‌ی مرکزی) تحویل داده می‌شود و توسط متصدیان دبیرخانه و براساس ضابطه‌های مورد عمل در آن سازمان به واحد ذی‌ربط ارسال می‌گردد.

ــ نامه از طرف یکی از واحدهای سازمانی یک وزارت‌خانه یا مؤسسه، به عنوان شخص حقیقی خارج از وزارت‌خانه نوشته می‌شود. در این حالت، عنوان گیرنده و فرستنده به این ترتیب خواهد بود :

در مقابل کلمه‌ی «**به**» نام شخص موردنظر نوشته می‌شود.

در مقابل کلمه‌ی «**از**» نام واحد ذی‌ربط ذکر می‌گردد.

مثال :

به : آقای محسن حمیدی

از : اداره‌ی کل کارگزینی

در صورتی که طرف مکاتبه دارای سمت شناخته شده‌ای در یکی از مؤسسات خصوصی باشد و مکاتبه به لحاظ وظایف و مسئولیت‌های شخصی وی صورت گیرد، در این حالت در مقابل کلمه‌ی «**به**» علاوه بر نام خانوادگی، سمت وی نیز بعد از یک خط تیره ذکر می‌گردد.

مثال :

به : آقای حسن فرهادی ــ مدیر عامل گروه صنعتی...

از : اداره‌ی کل مالیات‌های مرکز

ذکر عناوین و القاب و تعارفات متداول میان فرستنده و مخاطب نامه به هیچ وجه ماشین نمی‌شود و در صورت لزوم به وسیله‌ی امضاکننده به‌طور دستی به اول جملات مربوط به مخاطب‌نامه یا آغاز نامه‌ی وی قبل از امضا اضافه می شود.

مثال :

ــ استاد ارجمند

ــ برادر عزیز

ــ برادر بزرگوار

ــ دانشمند گرامی

ــ سرور ارجمند

ــ ضوابط مربوط به عنوان (موضوع) : کلمه «**موضوع**» در بالای نامه همیشه زیر عنوان فرستنده‌ی نامه یعنی کلمه‌ی «**از**» نوشته می‌شود. جمله‌ای که در جلوی کلمه‌ی مزبور نوشته می‌شود نمایانگر هدف یا اهداف اصلی‌نامه است. بنابراین، باید مبین محتوای نامه باشد و با کلماتی که در نهایت دقت انتخاب شده‌اند تدوین گردد. ذکر عنوان موضوع نامه، علاوه بر رعایت ضوابط نگارش نامه‌های اداری، به مقدار زیادی در توزیع و ثبت‌نامه سهولت لازم را برای متصدیان دفتری و مخاطب‌نامه فراهم می کند. عده‌ای از تهیه‌کنندگان نامه به هنگام تنظیم آن فقط عنوان «**به**» و «**از**» را نوشته و از ذکر عنوان موضوع خودداری می‌کنند. علت را می‌توان ناتوانی تهیه کننده در انتخاب و تدوین جمله‌ی کوتاه و گویایی که بیانگر متن‌نامه باشد، دانست.

در برخی از موارد در جلوی «**موضوع**» فقط یک کلمه، مثلاً کتاب، آتش‌نشانی، ارسال یا صورت‌حساب و سایر کلماتی از این قبیل می نویسند که به هیچ‌وجه گویا نیستند و اصولاً درج یک کلمه کافی نیست و همان‌طور که پیش‌تر اشاره شد، باید جمله‌ای کامل و جامع انتخاب کرد که برای خواننده دارای معنی و مفهوم باشد و دست‌یابی بر محتوای متن‌نامه را آسان سازد.

مثال ۱ :

به : سازمان امور اداری و استخدامی کشور ــ دفتر تشکیلات و روش‌ها

از :اداره‌ی کل کارگزینی

موضوع : تأیید پست‌های سازمانی واحد حسابداری

مثال ۲ :

به : وزارت امور خارجه ــ اداره‌ی کل کارپردازی

از : اداره‌ی کل امور دولتی

موضوع :ارسال فهرست اموال غیرمنقول

درج عناوین «**به**» و «**از**» و «**موضوع**» در بالای نامه و رعایت ضوابط نامه‌نگاری اداری و انتخاب صحیح جمله برای موضوع از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. از طرفی متصدیان دبیرخانه را در توزیع، ثبت، ارجاع و تهیه‌ی آمار یاری می‌دهد و مخاطب‌نامه را در اطلاع یافتن از هدف اصلی نامه، کمک می‌کند.

لازم است یادآوری شود که عناوین «به» و «از» و «موضوع» در حکم شناسه‌ی نامه محسوب می‌شود و در دبیرخانه‌های رایانه‌ای به عنوان یکی از اقلام مهم مورد استفاده قرار می‌گیرد.

یادداشت اداری یا دست خط

در خاتمه‌ی این قسمت لازم است که از گونه‌ای نامه‌ی اداری نام برده شود که فارغ از ضوابط فوق تهیه می‌شود و به نحوی در جریان ارتباطات سازمان قرار می‌گیرد که در اصطلاح به آن یادداشت اداری می‌گویند.

برای سرعت بخشیدن به جریان برخی از کارها از یادداشت اداری استفاده می‌شود. یادداشت اداری تمامی ویژگی‌های نامه‌ی اداری را ندارد. اما چون در برخی از موارد به عنوان سند و مدرک می تواند ملاک عمل قرار گیرد، باید به وسیله‌ی مقام صلاحیت‌دار امضا شود و برای انجام یافتن امور اداری یا مالی در دفتر اندیکاتور[1] ثبت گردد.

معمولاً از یادداشت‌های اداری برای دستور پرداخت‌ها یا جلوگیری از اجرای کار یا تسریع در جریان یک امر فوری و ضروری استفاده می شود (تصویر ۴ نمونه‌ی یادداشت اداری).

ــ با عنایت به این‌که معمولاً یادداشت اداری اثرات مالی و حقوقی است، بنابراین لازم است اقدام کننده، بعد از حصول اطمینان از صحت امضا و حدود اختیارات قانونی دستور دهنده، مراتب را در دفتر اندیکاتور ثبت کند و با انعکاس مُهر ورود به دفتر و اقدام به ثبت تاریخ و شماره، اصل را در پرونده بایگانی نماید.

۱ــ اندیکاتور indicateur، به معنی تعریف کننده، معرّف، نشان‌دهنده و دفتری که خلاصه نامه‌های رسیده و فرستاده در آن ثبت می‌شود (فرهنگ عمید). در قدیم به آن دفتر نماینده نیز گفته می‌شد.

جمهوری اسلامی ایران

وزارت امور

شماره ....

تاریخ ...۱۲...۹...۸۰...۱۳

پیوست ....

بسمه تعالی

حضور ارجمند سرکار خانم قدسی سازمان فیلم های آموزشی

با سلام؛

ضمن تشکر وصول طرح آموزشی دیداری و شنیداری سرکار را اعلام می‌دارد.

خواهشمند است به جهت ارائه توضیحات بیشتر و تبادل نظر پیرامون برخی مسائل آموزشی در ساعت ۱۴ روز شنبه ۱۵/۹/۸۰ در دفتر اینجانب حضور بهم رسانید. ضمناً در صورت امکان چند نمونه از فیلم های آموزشی که قبلاً تهیه کرده اید جهت مطالعه کارشناسان آموزشی همراه داشته باشید.

با تشکر ـ معصومه خوشنویس [illegible]

مدیر آموزش ضمن خدمت

تصویر شماره‌ی ۴ــ نمونه‌ی یادداشت اداری

خلاصه‌ی فصل سوم

این فصل به شناخت نامه‌های اداری پرداخته است. ابتدا نامه‌های اداری، در مفهوم کلی تعریف شده‌اند. سپس، درباره‌ی مشخصات نامه‌های اداری توضیح داده شده و فرق آن‌ها با نامه‌های غیراداری بیان گردیده است. به جهت توضیح بیش‌تر، نامه‌ی اداری کالبد شکافی شده و راجع به اجزای متشکله‌ی نامه‌ی اداری، که ارکان آن محسوب می‌گردد، توضیحات لازم ارائه گردیده است.

در این فصل، ضوابط تنظیم عناوین نامه‌های مختلف بیان شده و درج «به»، «از» و «موضوع» به عنوان شناسه‌ی نامه معرفی گردیده است. هم‌چنین، توضیح داده شده است که در برخی از سازمان‌ها از شناسه‌ی مزبور استفاده نمی‌شود ؛ هر چند در کلیه‌ی سازمان‌های خارجی و اغلب سازمان‌های داخلی، به منظور سهولت در امر ثبت، ارجاع و پی‌گیری نامه‌ها (این شناسه) مورد استفاده قرار می‌گیرد و اصلی کلی و پذیرفته شده است.

سؤالات فصل سوم

۱ــ مکتوب را تعریف کنید.

۲ــ نامه‌ی اداری را تعریف کنید.

۳ــ فرق بین نامه‌های اداری و نامه‌های عادی را بنویسید.

۴ــ انواع نامه‌های اداری را از دیدگاه ماهیت کار به اختصار بنویسید.

۵ــ گونه‌های مختلف نامه‌های داخلی سازمان را از نظرگاه سطوح ارتباطی نام ببرید و برای هریک نمونه‌ای برای مثال بیان کنید.

۶ــ اجزای نامه‌های اداری را نام ببرید.

۷ــ عناوین گیرنده، فرستنده و موضوع نامه را تعریف کنید.

۸ــنحوه‌ی امضا در زیر نامه‌های اداری را توضیح دهید.

۹ــ عناوین گیرنده و فرستنده در دو واحد داخلیِ هم سطح چگونه تنظیم می‌شود؟

۱۰ــ عناوین گیرنده و فرستنده در نامه‌های داخلی از واحد پایین تر به واحد بالاتر چگونه تنظیم می‌شود؟

۱۱ــ عناوین گیرنده، فرستنده و موضوع را در نامه‌ای که از واحد کارگزینی وزارت بازرگانی در مورد انتقال آقای غضنفر سلطانی به وزارت امور خارجه نوشته می‌شود، مشخص کنید.

۱۲ــ عناوین گیرنده، فرستنده و موضوع نامه‌ای که از مؤسسه‌ی استاندارد و تحقیقات صنعتی

ایران برای آقای محسن عبدلی کارگردان فیلم‌های آموزشی در مورد تقاضای تهیه‌ی فیلم آموزشی استاندارد گندم تهیه می‌شود، مشخص کنید.

۱۳ــ یادداشتی به عنوان معاون اداری و مالی یکی از شرکت‌های دولتی برای پرداخت مبلغ پنج میلیون ریال قسط اوّل قرار داد تهیه‌ی فیلم آموزشی به طرف دوم قرارداد، آقای محسن عبدلی کارگردان فیلم آموزشی استاندارد، مرقوم دارید.

۱۴ــ یادداشتی به اداره‌ی بایگانی جهت ارائه‌ی پرونده قرارداد محوطه‌سازی مؤسسه مرقوم دارید.

۱۵ــ نامه‌ای به اداره‌ی کارگزینی بنویسید و تقاضا کنید حکم استخدام آزمایشی، آقای عطا صدر کارشناس جدید واحد حسابداری را صادر نمایند.

۱۶ــ آقای علی‌صدر حسابدار بودجه، اغلب با تأخیر به محل کار خود می‌آید. طی نامه‌ای موضوع را به ایشان تذکر دهید.

فصل چهارم

هدف‌های رفتاری : در پایان این فصل از هنرجو انتظار می‌رود که بتواند :
ــ مراحل تهیه نوشته را تعریف کند.
ــ کاربرد مراحل تهیه‌ی نوشته را توضیح دهد.
ــ یک نمونه پیش‌نویس را تهیه و ارائه دهد.
ــ نمودار مراحل تهیه نامه را ترسیم کند.

مراحل تهیه‌ی نوشته

مرحله‌ی اول : شناخت، تشخیص موضوع و محدوده‌ی آن

در این‌جا باید هدف و موضوع و حیطه‌ی آن، از ابعاد مختلف شناسایی و شفاف شود، تا بتوان به خوبی و راحتی اهداف را پی‌گیری نمود و به آن رسید.

برای هر نوع شناختی لازم است پیرامون آن تفکر یا پژوهشی علمی صورت گیرد. این پژوهش می‌تواند به‌طور ذهنی باشد یا بر کاغذ ترسیم گردد. قدرمسلم، چنان‌چه این قسمت از کار براساس موازین علمی و با برنامه‌ای مشخص انجام گردد، حاصل آن مطلوب‌تر خواهد شد.

این مرحله‌ی از کار بسیار مهم است و نویسنده یا تهیه‌کننده‌ی نامه باید به محتوای آن اشراف داشته باشد. برای رسیدن به این هدف بهتر است کار را به طور علمی ادامه دهیم و پیرامون موضوع بررسی همه جانبه‌ای را هر چند به‌طور ذهنی ــ به عمل آوریم و آن‌گاه اقدام کنیم.

به منظور جلوگیری از بیراهه رفتن بهتر است از عناصر تحقق واقعه (که با شش سؤال **که؟ کجا؟ کی؟ چه؟ چرا؟ چگونه؟** مطرح می‌گردد) استفاده نمود و براساس آن در جهت شناخت هدف و شفاف نمودن موضوع اقدام کرد. زیرا می‌دانیم که در خارج از عناصِر مذکور، هیچ واقعه و موضوعی تحقق‌پذیر نخواهد بود.

گرچه عناصر مزبور بیش‌تر در امور قضایی، پژوهش، گزارش‌نویسی، روزنامه‌نگاری و ...

کاربرد دارند اما بدون شک در این‌جا نویسنده را در جهت نیل به اهداف کمک می‌نمایند. با این توضیح لازم است که درباره‌ی کارایی و کاربرد آن‌ها ولو به اختصار توضیحاتی ارائه نمود. این سؤالات در زبان انگلیسی به قاعده‌ی شش (WH) معروف است :

Who?, Where?, When? What, Why? How?

به منظور جمع‌بندی و توضیح بیش‌تر، سخنی کوتاه پیرامون کاربرد و کارائی هر یک از عناصر مزبور خواهیم داشت.

عنصر که؟

ــ شخص یا افرادی که در واقعه نقش داشته‌اند.

ــ واقعه به وسیله‌ی آن‌ها انجام شده است.

ــ نتیجه‌ی واقعه به سود یا زیان آن‌ها بوده است.

ــ شاهد ماجرا بوده و یا تخصص و تجربیاتی درباره‌ی موضوع داشته‌اند.

با شناخت عنصر که؟ انسان‌هایی که در نامه نقشی دارند و یا موضوع نوشته به نحوی به آن‌ها مرتبط می‌شود ؛ مشخص می شوند. این موضوع نه تنها وظیفه‌ی نویسنده را در نحوه‌ی نگارش تعیین می‌نماید ؛ بلکه تکلیف او را در به‌کار بردن نوع واژه‌ها روشن می‌کند. قدر مسلّم، چنان‌چه کار به زیان و یا به سود بی‌دلیل شخص یا اشخاص حقیقی و یا حقوقی منجر شود، پیرامون آن تفکر می‌کند و با انجام بررسی‌های بیش‌تر سعی می‌نماید که اشتباهی مرتکب نشود.

از طرفی می‌دانیم که مقام و منزلت و شخصیت و جایگاه مخاطب، امضاکننده‌ی نامه، گزارش و نوع نوشته، تعیین کننده‌ی روال نگارش متن و مشخص‌کننده‌ی واژه‌هایی است که باید مورد استفاده قرار گیرد. بدون شک، واژه‌های استفاده شده در نامه‌هایی‌که برای مقامات مافوق، هم سطح و پایین‌تر نوشته می‌شوند ؛ با یکدیگر فرق دارند. هم‌چنین، در نامه‌ای که فرد برای دوست یا برادر یا والدین یا فرزندان خود می‌نویسد، از واژه‌های متفاوتی، که در خور شأن و منزلت هر کدام از مخاطبین باشد، استفاده به عمل می‌آورد.

عنصر کجا؟

ــ اصولاً موضوع نامه یا نوشته مربوط به کجاست؟

ــ محل وقوع رویداد کجاست؟

ــ محل زندگی یا حضور افراد مؤثر در وقوع رویداد، کجاست؟

ــ مشخصات محل از دیدگاه‌های دیگر، که می‌تواند در وقوع رویداد مؤثر باشد، کجاست؟

ـ مخاطبین در کجا هستند؟ (در اداره و در سازمان، در اجتماع، در داخل و یا خارج کشور).

ـ ...

عنصر کجا؟

مشخص می‌نماید که موضوع نامه مربوط به کجا یا کدام محدوده‌ی جغرافیایی است؟ مخاطب در کجاست؟ در اتاق مجاور نویسنده یا در سازمان دیگر و یا در شهری در داخل یا خارج از کشور از سوی دیگر نامه در کجا نوشته می‌شود؛ در کجا مطالعه می‌شود و در کجا مورد بررسی قرار می‌گیرد.

عنصر کی؟

ـ کی گزارش و یا نامه نوشته می‌شود؟

ـ اجرای مُفاد نوشته در چه وقت خواهد بود؟

ـ زمان بازدید، مراجعه و زمان توقف، چه‌قدر است؟

ـ در نامه‌های خبری زمان وقوع واقعه و زمانی که از وقوع حادثه گذشته با زمان انجام رویداد کی است؟

ـ و بالأخره، زمانی که باید مورد مطالعه مخاطب قرار گیرد، کی خواهد بود؟

بررسی عنصر کی؟

ـ تعیین می‌نماید که نامه «آنی»، «خیلی فوری»، «فوری» یا «عادی» است. ممکن است تاریخ دریافت پاسخ نیز در نامه معین گردد.

عنصر چه؟

ـ نامه یا گزارش و نوشته پیرامون چه موضوعی است؟

ـ چه کار یا چیزی به وقوع پیوسته یا می‌خواهد واقع شود یا واقع شده است؟

ـ چه موضوعی باعث شده است که نامه نوشته شود؟

ـ هدف چیست؟ انتقال اطلاعات یا یک گزارش ساده یا درباره حل یک مشکل است؟

ـ چه فایده‌ای برای مخاطب دارد؟

ـ چه آثار و عواقبی بر آن مترتب است؟

همان‌طور که ملاحظه می‌شود؛ مهم‌ترین عنصر یک نوشته همان عنصر «چه؟» است. چرا که موضوع و هدف از نوشتن را دقیقاً ترسیم می‌کند. از طرفی نگارنده را ملزم می‌نماید که پیرامون

موضوع بررسی همه جانبه‌ای داشته باشد.

عنصر چرا؟

این عنصر هدف را کاملاً شفاف می‌سازد و نویسنده را در رسیدن به آن یاری می‌نماید.

ــ چرا می‌نویسیم؟

ــ چرا باید نوشت؟

ــ آیا می‌توان به جای نوشتن از وسایل دیگری استفاده نمود؟

ــ آیا نوشتن به منظور مستند نمودن است؟

ــ آیا نوشتن سریع‌ترین وسیله‌ی ایجاد ارتباط در این مورد است؟

بررسی این مرحله، موضوع نگارش را تعیین می‌کند و نویسنده را به تفکر درباره‌ی نتایج حاصل از نوشته وا می‌دارد.

عنصر چگونه؟

این عنصر نویسنده را در مورد نوشتن و چگونگی ارائه‌ی آن یاری می‌دهد.

ــ از کجا باید شروع کرد و در کجا باید به پایان رسانید؟

ــ ترکیب نوشته چگونه باید باشد؟

ــ با توجه به جایگاه و منزلت مخاطب، ساختار و نگارش نوشته چگونه باشد؟

ــ چگونه به مخاطب ارائه شود؟

بررسی عناصر شش گانه‌ی فوق نویسنده را در نوشتن یاری می‌دهد و راه‌گشای اوست، حتی تعیین می‌نماید که تصمیم نهایی را چگونه باید بگیرد و اصولاً بنویسد یا ننویسد؟

حال که مرحله‌ی اول، یعنی شناخت حاصل گردید به مرحله‌ی بعدی که در حقیقت نگارش است می‌پردازیم.

مرحله‌ی دوم : نگارش

آن‌گاه که لزوم نوشتن نامه محرز گردید، نگارش پیش‌نویس آغاز می‌شود. پیش‌نویس، پایه و اساسِ نامه و در حقیقت ورود به مرحله‌ی حساس «نوشتن» است.

تهیه‌ی پیش‌نویس نیاز به فراهم آوردن مقدماتی دارد. در این‌جا، برای سهولت در امر مطالعه، موضوع را در دو قسمت «تمهید مقدمات» و «تدوین نوشته» مورد بررسی قرار می‌دهیم.

تمهید مقدمات

مقدماتی که برای تهیه‌ی نامه‌ی اداری و اصولاً برای هر نوع نوشته‌ی علمی دیگر باید فراهم شوند، عبارت‌اند از تعیین و تحصیل منابع مورد نیاز، تنظیم فهرست مطالب و تهیه‌ی طرح (چارچوب) نوشته.

ـ تعیین و تحصیل منابع مورد نیاز و فراهم‌کردن آن‌ها: برای تهیه‌ی یک نوشته علمی، که مطالب و محتوای آن، مستند و مستدل و متکی بر اصول منطق می‌باشد، معمولاً نویسنده‌ی نامه پیش از هر چیز در هنگام نوشتن از حافظه و اطلاعات خود یاری می‌جوید. ولی در بیش‌تر موارد ناگزیر است جهت تحصیل اطلاعات، به منابع مختلف، به ویژه پرونده ی مربوط به آن مراجعه کند. استفاده از این منابع نه تنها وظیفه‌ی اصلی اقدام کننده محسوب می‌شود، که معرّف منطق، علاقه و تخصص وی نیز هست. منابعی که می‌توانند به نحوی مورد استفاده نویسنده‌ی نامه قرار گیرند، عبارت‌اند از:

ــ قوانین، آیین‌نامه‌ها، دستورالعمل‌ها، بخش نامه‌ها، کتب و نشریات؛

ــ پرونده‌ها، سوابق و مکاتبات قبلی؛

ــ مشاوره و گفت‌وگو با افراد مطلع و عنداللزوم کسب خط مشی از مقام مافوق؛

ــ مطالعه و بررسی موضوع و یا مورد ویژه.

بدیهی است بعد از تحصیل اطلاعات لازم از طریق مطالعه منابع، نگارنده یا نویسنده اشراف و آشنایی کافی در ارتباط با موضوع را به دست می‌آورد. هر چه اطلاعات تحصیل شده دقیق‌تر و بیش‌تر باشد تدوین نامه ساده‌تر خواهد بود. بدون شک، نوشته‌ای که براساس اطلاعات کافی و صحیح تدوین شده باشد مستند و تأثیرگذار خواهد بود.

ـ تنظیم فهرست مطالب: این مرحله به تهیه و تنظیم فهرست مطالب اختصاص دارد و در حقیقت طرح و چارچوب ذهنی کار در این مرحله آماده می‌شود.

بی‌شک به هنگام نوشتن، اندیشه‌های فراوانی پیرامون یک موضوع از ذهن نگارنده می‌گذرد. این افکار پراکنده و اغلب مفید و لازم با همان سرعت که به ذهن می‌آید با همان شتاب هم از آن دور می‌شود.

بهترین روش برای جلوگیری خروج افکار از حیطه‌ی ذهن، یادداشت فوری آن‌ها روی کاغذ است.[1] در این‌جا توصیه می‌شود که تا حد امکان کلیه‌ی مطالب ولو آن‌هایی که به ظاهر کم اهمیت به

۱ــ حضرت علی (ع) فرموده است: «قَیِدّوا العلمَ بِالکتابة» علم را [که فرّار است] به کمک نوشتن به بند آورید.

نظر می‌رسند[1]، یادداشت شود. هر قدر این یادداشت‌ها بیش‌تر باشد، حاصل کار مطلوب‌تر و انجام آن آسان‌تر خواهد بود.

مطالب یادداشت شده را مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌دهیم و سپس آن‌ها را براساس اهمیت و اولویت تنظیم می‌کنیم. ممکن است مطالبی از آن بکاهیم یا موارد دیگری به آن بیفزاییم. فهرست نهایی، تقریباً چارچوب اصلی ما در ساختمان نامه است.

تهیه‌ی فهرست، نه تنها کار نویسنده را آسان می‌سازد، بلکه فواید متعددی در بردارد. از آن جمله از فرار اندیشه‌های پرارزش و گریزان جلوگیری می‌کند، به یاری حافظه می‌شتابد و نمی‌گذارد مطلبی، هر چند جزئی، از یاد برود.

تهیه‌ی طرح (چارچوب) نوشته : چنان‌چه نوشته را بنایی بدانیم که به روی کاغذ احداث می‌شود، قدر مسلم نویسنده‌اش همانند مهندسی است که بدواً می‌باید طرح و نقشه ساختمان را ترسیم کند. بدون شک، اگر نقشه مناسب نباشد ساختمان نیز مطلوب نخواهد بود. این موضوع درباره‌ی نوشته نیز مصداق دارد. لذا، می‌باید در آغاز طرح لازم و مناسب برای نوشته تنظیم گردد و سپس براساس آن بقیه اقدامات به عمل آید.

برای تهیه‌ی طرح اولیه می‌باید مطالبی که در نوشته مطرح خواهد شد فهرست شود. سپس، فهرست مزبور مورد بررسی و ارزیابی قرار گیرد و اولویت‌ها دقیقاً تعیین و هرکدام در جای خود تنظیم شوند. در این‌جا لازم است تناسب محتوا (مطالب) با طرح رعایت گردد. به عبارت دیگر رابطه‌ی ظرف با مظروف در نظر گرفته شود. آن‌گاه طرح، نهایی و آماده می‌گردد.

تهیه‌ی طرح فوائد زیادی دارد که جای بحث آن در این کتاب نیست.

مع‌الوصف، چارچوب و طرح ویژه‌نامه‌های اداری در این فصل ارائه می‌شود تا فراگیرندگان بنابر سلیقه‌ی خود و به تبعیت از فرهنگ سازمان متبوع، ضمن ایجاد تغییراتی، آن را برای استفاده در موارد مختلف آماده نمایند. در خاتمه می‌توان گفت که تهیه‌ی طرح، مقدمه‌ی مطلوبی در تدوین و تنظیم مکاتبات اداری است.

تدوین نوشته

اصولی که در این کتاب عنوان گردیده ناظر به ضوابط نگارش اداری و رعایت آن‌ها است و

۱ــ یک مثل قدیمی از کشور چین : کم‌رنگ‌ترین قلم و نامرغوب‌ترین کاغذ از قوی‌ترین حافظه در ضبط مطالب قوی‌تر است (مأخذ نامشخص)

ارتباطی با دستور زبان فارسی ندارد. در عین حال، باید باور داشت که اطلاع از دستور زبان فارسی بر هر ایرانی، در هر سطح از تحصیلات و در هر شغلی که با قلم سرو کار داشته باشد، لازم است. لذا، در این کتاب سعی خواهد شد بیش‌تر اصول و ضوابط نگارش نوشته‌های اداری ملاک عمل باشد. در قسمت‌های پیشین و حتی در مطالبی که در بخش‌های آینده مطرح خواهد شد، بیان شده که هر نوشته اجزا و ارکانی دارد. نگرش بر ارکان مزبور ما را در انتخاب چارچوب و طرح نوشته و هم‌چنین تقسیم‌بندی مطالب یاری می‌دهد. اینک، براساس ارکان و اجزای نوشته، درباره‌ی آن‌ها توضیحاتی ارائه می‌شود.

تنظیم عنوان‌نامه : عناوین نوشته در مکاتبات اداری، بستگی به مخاطب، فرستنده و موضوع نامه دارد. انتخاب عنوان صحیح و آغازی منطقی، اثری مطلوب در خواننده به‌جا خواهد گذاشت. چنان‌چه در انتخاب عنوان نامه دقت کافی به عمل نیاید، این امکان وجود دارد که مخاطب در همان نگاه اول نسبت به نگارنده یا امضاکننده موضع‌گیری و مخالفت کند. در این صورت، نتیجه‌ی مطلوب حاصل نخواهد شد. بنابراین، در انتخاب عنوان باید کاملاً دقت کرد تا عناوین انتخاب شده مؤثر و مفید واقع شوند.

سابقاً نامه‌ها با جملاتی که مبیّن نام مدیریت یا واحدِ مخاطَب نامه بود شروع می‌شد. مثلاً نوشته می‌شد «اداره‌ی محترم کل کارگزینی» یا «ریاست محترم وزارت ...» و برخی جملات نارسا و بی‌محتوای دیگر، که با جزئی تفحص معلوم می‌شد که بعضی از این عناوین به‌طور ناخواسته حالت استهزا به خود گرفته است و در مجموع، نه تنها عنوان نامه را نارسا می‌نمود، بلکه اصل موضوع فدای تعارف بی‌ارزش و پوچ می‌شد، به طوری که نامه تأثیر خود را از دست می‌داد.

برای رفع این مشکل از شیوه‌ی متداول در ارتش یعنی از واژه‌های «**از، به، موضوع**» استفاده گردید. به این ترتیب، که در مقابل «**از**» نام فرستنده و در مقابل «**به**» عنوان گیرنده‌نامه و درمقابل واژه «**موضوع**» جمله‌ی کوتاهی که مبنی بر محتوای نامه باشد نوشته می شد. با این تفاوت که در سازمان‌های غیر ارتشی به منظور رعایت ادب و احترام به دریافت‌کننده‌ی نامه، بدواً عنوان گیرنده‌ی نامه و سپس ؛ نام و مشخصات فرستنده‌ی نامه به صورت زیر مورد استفاده قرار گیرد.

به :

از :

موضوع :

در سال ۱۳۵۵ سازمان امور اداری و استخدامی کشور مراتب را طی دستورالعمل مکاتبات

اداری به کلیه‌ی سازمان‌های دولتی ابلاغ نمود. در حال حاضر در بیش تر سازمان‌های دولتی و برخی از مؤسسات بخش خصوصی به همین ترتیب عمل می شود.

ضوابط مورد عمل و نحوه‌ی استفاده از عناوین مزبور قبلاً طی سر فصل **ضوابط مورد عمل در تنظیم عنوان های نامه** بیان گردیده است.

تنظیم متن نامه : به‌طور کلی متن هر نوشته از سه قسمت متمایز از یکدیگر تشکیل می‌شود.

ــ مقدمه ؛

ــ پیام اصلی ؛

ــ اختتام مطلب و نتیجه‌گیری.

که اینک به شرح هر کدام می‌پردازیم :

مقدمه

مقدمه در فرهنگ‌های فارسی معادل «طلیعه، اول هر چیزی و ...» آمده است و در اصطلاح نگارش عبارت است از سرآغاز و یا آن‌چه در ابتدای هر نوشته آورده می‌شود.

بدون شک، کلیه‌ی نوشته‌ها باید مقدمه‌ای در آغاز داشته باشند. بیان مقدمه ذهن خواننده را برای دریافت پیام آماده می‌سازد. هم‌چنین، وی را در دست‌یابی به سوابق کمک می‌نماید. «مقدمه»، همه جا لزوماً مفصّل یا مجمل مطرح نمی‌شود. مهم آن است که هدف مقدمه تأمین گردد. و بنابراین، مقدمه به میزان مورد نیاز خواننده یا مخاطب طرح و عنوان می‌شود.

در برخی از نامه‌ها که سوابقی از آن‌ها وجود دارد، ذکر شماره و تاریخ‌نامه‌ی آن‌ها می‌تواند ارزش مقدماتی و تکمیلی داشته باشد و مورد استفاده قرار گیرد. زیرا از طریق آن خواننده و یا دریافت کننده‌ی نامه سوابق قبلی را مورد مطالعه قرار می‌دهد و به سهولت نسبت به تهیه‌ی پاسخ لازم اقدام می‌نماید.[1]

در مورد نامه‌هایی که ابتدا به ساکن تهیه و ارسال می‌گردد، لازم است که در مقدمه، انگیزه و هدف از ارسال نامه تصریح شود. علت ارسال نامه ممکن است یک تکلیف قانونی باشد که دریافت کننده ملزم به اجرای آن است یا یک ضرورت و الزام اداری. در مورد اوّل باید به شماره‌ی ماده و

۱ــ در مقدمه‌ی نامه‌های اداری از واژه‌های بازگشت، عطف، معطوف و ... استفاده می‌شود. گاهی هم از واژه‌های متداول و زیبایی، که در بخش خصوصی به‌کار برده می‌شود، استفاده می‌شود مانند «با تشکر از نامه شماره ... شما که در آن ...».

چنان‌چه بنا به دلائلی خاص و وجود ضوابط ویژه‌ی سازمان نمی‌توانید و یا نمی‌خواهید از این‌گونه واژه‌ها استفاده نمایید، بهتر است از واژه‌هایی که دارای معنی و مفهوم مورد نظر است بهره ببرید، مانند پاسخ‌نامه، پیرو نامه و ...

عنوان قانون موردنظر اشاره نمود یا این‌که پس از ذکر عنوان قانون و شماره‌ی ماده، اصل آن در داخل علامت گیومه «. . .» نوشته شود.

پیام اصلی

پیام همان چیزی است که نامه برای انتقال آن ارسال می‌گردد. بنابراین، با اهمیت‌ترین قسمت متن محسوب می‌شود.

شایسته است یادآوری شود موفقیت داشتن یا موفقیت نداشتن نگارنده در گرو تنظیم و تدوین صحیح همین قسمت است. چه بسا نامه‌هایی در سازمان مبادله می شود که به دلیل نارسایی پیام اصلی بدون اثر و نامفهوم می‌ماند و حتی در پاره‌ای از موارد اثر منفی بر جای می‌گذارد. نامفهوم بودن پیام باعث می‌شود مکاتبات اضافی صورت گیرد. در نتیجه، وقت و هزینه، بدون دلیل مصروف می‌گردد. از طرفی چنان‌چه نوشته‌ای اثر منفی برجای بگذارد خسارات جبران‌ناپذیری به نویسنده‌ی سازمان وارد خواهد ساخت.

با عنایت به این که نوشته‌های اداری مهم‌ترین وسایل ایجاد ارتباط در سازمان‌ها و ادارات‌اند شایسته است که به بهترین وجهی به رشته‌ی تحریر درآیند. **در این مورد به «ساده‌نویسی» توصیه می‌شود، زیرا ساده و بی‌تکلف نوشتن تفهیم را امکان‌پذیر می‌سازد و نیاز به توضیح اضافه را کم می‌کند.**

منظور از ساده‌نویسی، تدوین نامه‌های عامیانه و خالی از مفاهیم علمی نیست، بلکه مراد، استفاده نکردن از لغات دور از ذهن و متروک و کنایه و استعاره‌های پیچیده است. نوشته‌های اداری باید به گونه‌ای تهیه شود که به راحتی منظور و هدف پیام‌دهنده را بازگو نماید و خواننده، پس از مطالعه، مراد نویسنده را به طور کامل دریابد. بنابراین، بهترین راه در نگارش اداری پرداختن به موضوعات اصلی و توضیحات مربوط به آن‌هاست. فضل فروشی و حاشیه‌پردازی و درج مطالب غیرضروری در نامه‌ها، باعث ابهام و کم‌اثر شدن آن‌ها می‌گردد.

اختتام و نتیجه

نامه‌های اداری ممکن است پایان متفاوتی داشته باشند. ولی آن‌چه باید در پایانِ‌نامه بیش‌تر به چشم بخورد اهمیت‌دادن به پیام اصلی و ترغیب اقدام کننده جهت سرعت بخشیدن به انجام درخواست و ارسال پاسخ است. از طرفی، بهتر است در نامه‌های جوابیه، نتیجه، چه مثبت و چه منفی، کاملاً مشخص گردد و از به‌کاربردن کلمات چند پهلو و مبهم خودداری شود، زیرا باعث تعابیر و برداشت‌های مختلف و متفاوت خواهد شد که انجام دادن هر یک از آن‌ها مشکلات بعدی را برای پاسخ‌دهنده

به دنبال خواهد داشت.

تفکیک ارکان متن نوشته و یا نامه به‌طور ظاهری و تحت عناوین مذکور در فوق لزومی ندارد و اصولاً امکان‌پذیر هم نخواهد بود. ولی رعایت ضمنی آن‌ها، علاوه بر این که تفهیم و تفهم را آسان می‌سازد باعث می‌شود که نامه‌ای روشن، صحیح و با محتوای مطلوب تهیه و ارائه گردد (طرح نامه‌های اداری را در جدول شماره‌ی ۵ به طور یک‌جا می‌توان ملاحظه نمود).

جدول شماره ۵ طرح کلی نامه‌های اداری

سرلوحه :	**آن‌چه در بالای نامه چاپ شده تابع استاندارد ویژه‌ای است.** ــ چاپ سرلوحه در بخش خصوصی به سلیقه‌ی صاحبان آن بخش بستگی دارد.
عناوین	به : گیرنده‌ی نامه از : فرستنده‌ی نامه
موضوع :	جمله‌ای کوتاه که مبیّن محتوای نامه است.
متن	
مقدمه :	ــ راهنمایی مخاطب برای رسیدن به سوابق ؛ ــ کمک به مخاطب در دریافت آسان‌تر پیام ؛ ــ توجیهی برای ارائه‌ی پیام و یا دلیلی برای نوشتن نامه.
اصل پیام :	ــ ممکن است درباره‌ی یک یا چند موضوع باشد ؛ ــ بهتر است برای موضوعات مختلف نامه‌های جداگانه تهیه و تدوین شود ؛ ــ ممکن است یک موضوع اصلی باشد و چندین موضوع فرعی وابسته، که در این صورت بدواً موضوع اصلی نوشته می‌شود و سپس موضوعات فرعی وابسته، به ترتیب اولویت و اهمیّت، تنظیم می‌شوند.
اختتام :	ــ توجیه پیام یا درخواست ؛ ــ تأکید بر آن‌چه خواسته شده ؛ ــ تشویق مخاطب به انجام درخواست ؛ ــ توجیه قانونی و عاطفی موضوع ؛ ــ تعیین مدت زمان برای پاسخ و یا اثرات موضوع.

امضا	
ــ قید مشخصات فردی و اداری مقام امضا کننده ؛	نام و نام خانوادگی
ــ علامت امضای وی ؛	علامت امضا
ــ ابتدا مشخصات فردی و بعد مشخصات اداری در سطر دوم و بعد از پایان متن.	سمت سازمانی

رونوشت :
ــ در مواقعی که غیر از مخاطب اصلی افراد دیگری باید از متن‌نامه به دلائل خاصی اطلاع داشته باشند و یا در انجام درخواست نقش برعهده آنان باشد ؛
ــ در آخر نامه و بعد از امضا با ذکر واژه‌ی «رونوشت به :» نام و نام‌خانوادگی و یا عنوان واحد سازمانی نوشته شده و وظیفه و کاری را که باید بر عهده داشته باشد قید می‌گردد ؛
ــ گیرندگان رونوشت، به ترتیب اهمیت و یا به ترتیب اهمیت کاری که در مشارکت در انجام درخواست برعهده دارند، قید می‌شود.

مرحله‌ی سوم : بررسی حاصل کار

بعد از آن‌که پیش‌نویس تهیه گردید، لازم است قبل از ارائه یا حروف‌نگاری، مورد بررسی قرار گیرد. این بررسی برای حصول اطمینان از کفایت و کارآیی و تأثیر مطلوب طرح شده است. در مورد پاسخ نامه‌ها می‌توان نامه‌ی رسیده را با پیش‌نویس پاسخ تهیه شده مقایسه کرد تا اطمینان حاصل شود که پیش‌نویس تهیه شده کامل و بدون نقص است و به تمام سؤالات یا درخواست‌های فرستنده‌ی نامه پاسخ داده شده یا خیر. چنان‌چه مطالب مطرح شده کافی و وافی به مقصود بود که مراد حاصل است. در غیر این صورت باید تجدیدنظر کرد و پیش‌نویس را اصلاح نمود.

برای بازبینی پیش‌نویس، می‌توان از فهرست بررسی (چک لیست) استفاده کرد و براساس آن نسبت به بررسی مجدد پیش‌نویس اقدام نمود. در فهرست بررسی پیش‌نویس، سؤالاتی مطرح می‌گردد که بررسی پاسخ آن‌ها نشان می‌دهد محتوای پیش‌نویس گویا و کافی است یا خیر.

سؤالات طرح شده در فهرست بررسی، به سلیقه‌ی نویسنده یا موقعیت و خواسته‌ی سازمان بستگی دارد، که قبلاً می‌باید تهیه شود و در جای مناسبی جلوی دید تهیه‌کننده‌ی نامه قرار گیرد. به این ترتیب، تهیه کننده‌ی پیش‌نویس می‌تواند از طریق آن، مطالب نوشته شده را به‌طور دقیق مورد وارسی قرار دهد و در صورت لزوم اصلاحاتی در آن به عمل آورد.

در این‌جا نمونه‌ای از فهرست وارسی (چک لیست) پیش‌نویس ارائه می گردد. (جدول شماره‌ی ۶) بدیهی است ارزیابی پاسخ این سؤالات نویسنده را در تأیید و یا تجدیدنظر در متن نوشته راهنمایی می‌کند.

جدول شماره ۶ فهرست وارسی پیش‌نویس

ردیف	سؤالات طرح شده	نتیجه‌ی وارسی	
		تأیید شد	اصلاح شد
۱	آیا قبل از نوشتن، موضوع به خوبی مورد بررسی قرار گرفته است؟		
۲	آیا متن نوشته شده به سهولت قابل فهم و خواندن است؟		
۳	آیا متن تهیه شده با موضوع اصلی نامه مرتبط است؟		
۴	آیا از واژه‌های مناسب در نوشتن نامه استفاده شده است؟		
۵	آیا پیش‌نویس تهیه شده بیش از حد طولانی و خسته‌کننده یا مختصر و خالی از مفاهیم اصلی است؟		
۶	آیا موضوع نامه به خوبی توجیه و تفسیر شده است؟		
۷	آیا هدف اصلی به‌طور کامل ملحوظ گردیده است؟		
۸	آیا ارتباط بین مطالب نامه (جمله‌ها و عبارات) حفظ گردیده است؟		
۹	آیا نامه از قاطعیت و صراحت لازم برخوردار است؟		
۱۰	آیا تقسیم بندی منطقی در تنظیم نامه رعایت گردیده است؟		
۱۱	اگر نامه در پاسخ‌نامه‌ی دیگری است ؛ آیا به کلیه‌ی موارد طرح شده در نامه‌ی اصلی پاسخ گفته شده است؟		
۱۲	آیا آثار قانونی نامه مورد توجه بوده است؟		
۱۳	آیا سیاست کلی سازمان ملحوظ گردیده است؟		
۱۴	آیا نامه به خوبی پایان یافته است؟		
۱۵	آیا موقعیت‌های خاص مخاطب از هر لحاظ در نظر گرفته شده است؟		
۱۶	آیا لحن نامه صحیح است؟		
۱۷	آیا به تعداد افراد و یا واحدهایی که باید از محتوای نامه مطلع باشند رونوشت داده شده است؟		

بسمه تعالی

پیش نویس

شماره ....

تاریخ ....

وزارت آموزش و پرورش

سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی

تهیه کننده‌ی پیش نویس

تصویر شماره‌ی ۷

توصیه‌های لازم در مورد پیش‌نویس :

ــ پیش‌نویس باید با خط خوانا نوشته شود.

ــ از کاغذ مناسب استفاده شود. بهتر است از کاغذهایی که به همین منظور در سازمان و ادارات دولتی تهیه شده، استفاده گردد (تصویر شماره‌ی ۷)

ــ چنان‌چه پیش‌نویسِ تهیه شده بیش از حد خط‌خوردگی دارد، بهتر است بازنویسی شود.

ــ فاصله‌ی خط‌ها با یکدیگر حداقل ۱۵ میلی‌متر باشد، تا جای کافی برای اصلاحات یا تغییرات لازم وجود داشته باشد.

ــ در تهیه‌ی پیش‌نویس باید به هر چهار طرف نامه فضای کافی برای حاشیه اختصاص داده شود.[۱]

ــ کنترل شود که املای کلمات درست باشد. اگر تردیدی در املای برخی از واژه‌ها وجود دارد به فرهنگ مراجعه گردد.

ــ سعی شود که هماهنگی لازم بین سبک نوشتار، موضوع و هدف‌نامه وجود داشته باشد.

ــ نشان‌گذاری و آیین آن به خوبی رعایت و به کار برده شود.

ــ در صورتی که نامه باید تایپ شود بهتر است پیش‌نویس آن به همان ترتیبی که شکل ظاهری آن موردنظر است، تنظیم گردد.

سایر اقدامات : پس از آن‌که پیش‌نویس تهیه شد و از هر جهت مورد تأیید تهیه کننده قرار گرفت ذیل آن را امضا می‌کند. سپس، برای تأیید و امضای پیش‌نویس (پاراف) در اختیار مقام ذی‌ربط قرار می‌گیرد.

مقام مزبور بعد از مطالعه، حک و اصلاح لازم را به عمل می‌آورد و عنداللزوم با افزودن و یا کم‌کردن مطالبی به آن، پیش‌نویس را به‌طور مقدماتی امضا می‌کند و برای ماشین شدن به واحد مربوط ارسال می‌دارد. نامه به وسیله‌ی ماشین‌نویس و براساس ضوابط حروف‌نگاری نامه‌های اداری[۲] ماشین می‌شود. بعد از ماشین شدن و مقابله در همان واحد اشکالات ماشینی برطرف می‌شود. سپس، نامه برای تهیه کننده‌ی اصلی ارسال می‌گردد. تهیه کننده، نامه‌ی ماشین شده را با پیش‌نویس مجدداً مقابله می کند تا اگر اشتباهاتی رخ داده باشد نسبت به اصلاح آن اقدام نماید. سپس نسخه‌ی آخر نامه را امضا می کند. نامه‌ی آماده شده، این بار به منظور امضای نهایی برای مقام ذی‌ربط فرستاده می‌شود.

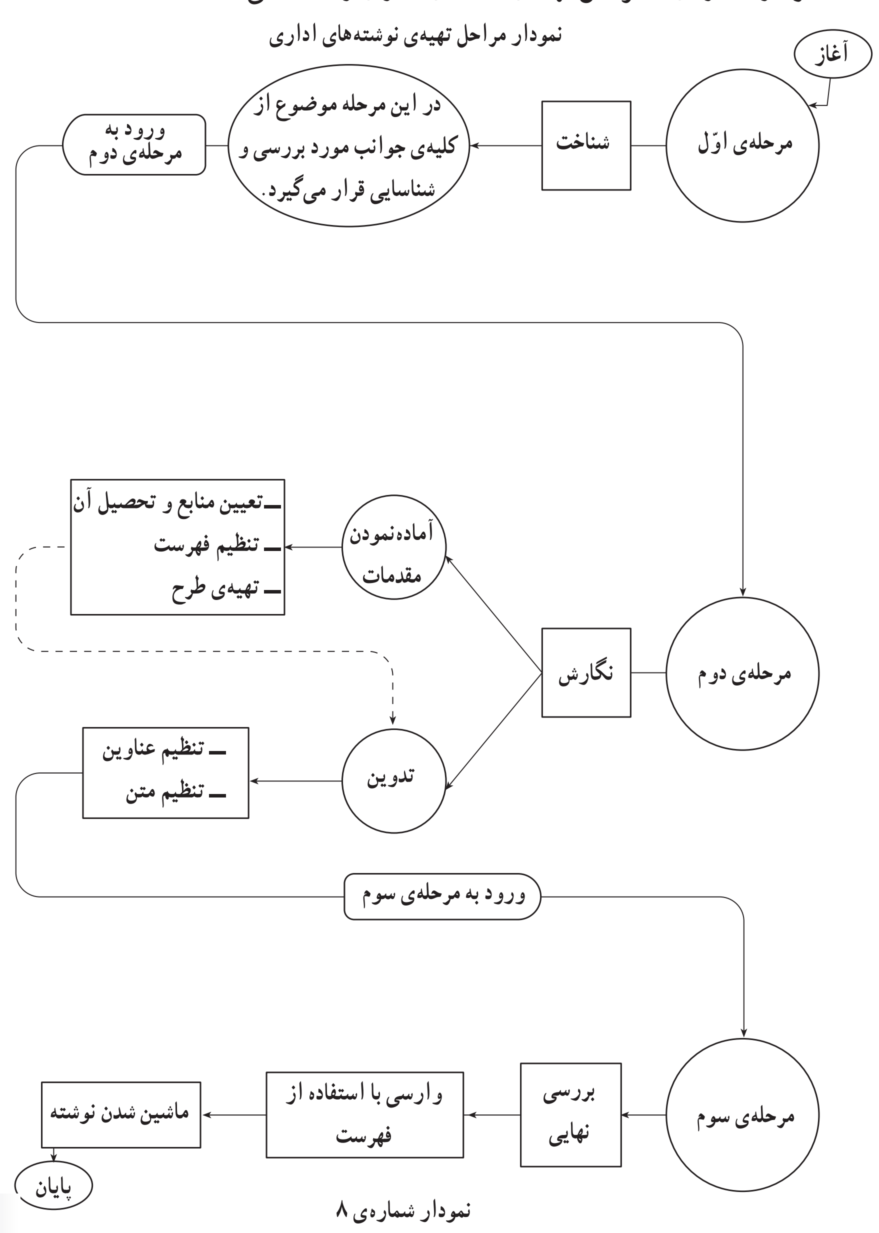
۱ــ توصیه می‌شود در بالای نامه‌های قطع بزرگ ــ در صفحه‌ی اول ــحداقل ۴۵ میلی‌متر و در صفحات بعدی ۳۵ میلی‌متر، در طرفین نامه حداقل ۳۰ میلی متر و زیرنامه حداقل ۲۰ میلی‌متر به حاشیه اختصاص داده شود. در مورد کاغذهای قطع کوچک ۵ میلی‌متر کم‌تر از اندازه‌های مزبور در نظر گرفته شود.

۲ــبرای اطلاع بیش‌تر به دستورالعمل ماشین‌کردن نامه‌های اداری مراجعه شود (کتاب آیین‌نگارش مکاتبات اداری ــ چاپ دوازدهم از تألیفات مؤلف این کتاب).

قدر مسلم امضاکننده‌ی هر نامه بالاترین مقام واحد صادرکننده‌ی نامه است. برای امضای نهایی لازم است نامه کاملاً مطالعه و سپس امضا شود. زیرا مسئولیت امضا کننده‌ی نامه بیش از مسئولیت کلیه‌ی افرادی است که در تنظیم آن به نحوی مشارکت داشته‌اند. به هر تقدیر نامه‌ی امضا شده برای ثبت و صدور به واحد دبیرخانه ارسال می‌گردد.

نمودار شماره‌ی ۸ مراحل تهیه‌ی نامه‌های اداری را نشان می‌دهد.

نمودار مراحل تهیه‌ی نوشته‌های اداری



نمودار شماره‌ی ۸

خلاصه‌ی فصل چهارم

فصل چهارم به مراحل تهیه‌ی نوشته‌های اداری به صورت کاربردی اختصاص یافته است. در این فصل، تهیه‌ی نوشته‌های اداری به‌طور کلی در سه مرحله به قرار زیر بیان شده است :

مرحله‌ی اول ــ شناخت و تشخیص موضوع و محدوده‌ی آن

مرحله‌ی دوم ــ نگارش

مرحله‌ی سوم ــ بررسی نهایی (بازنگری نوشته)

در مرحله‌ی اوّل که مرحله‌ی شناخت است، پیرامون موضوع و هدف و محدوده‌ی نوشته بررسی و تفکر لازم به عمل می‌آید. در این مرحله با استفاده از عناصر تحقق واقعه (که؟ کجا؟ کی؟چه؟ چرا؟ چگونه؟) موضوع نوشته مورد بررسی قرار می‌گیرد و نویسنده، ضمن بررسی، برآن اشراف می‌یابد و می‌تواند نوشته‌ای کامل و جامع را به رشته‌ی تحریر درآورد.

در مرحله‌ی دوم، نگارش علمی مطرح گردیده است. در این‌جا توصیه شده که ابتدا مقدمات آماده شود یعنی منابع و مآخذ مورد نیاز تعیین و تحصیل گردد. سپس، فهرست مطالب مورد نیاز نوشته تهیه شود. بعد از آن و با در نظر گرفتن آن‌چه در نامه ارائه خواهد شد، نوشته تنظیم می‌گردد. بدیهی است نامه باید براساس طرح مزبور و با توجه به طرح و شکل کلی نوشته‌های اداری، نوشته شود. بی‌شک، نوشته‌هایی که با پشتوانه‌ی علمی و پژوهشی لازم تهیه می‌شوند اثر بخش خواهند بود.

در مرحله‌ی سوم، حاصل کار از ابعاد مختلف مورد بررسی قرار می‌گیرد. در این جا توصیه شده از فهرست وارسی پیش‌نویس (جدول شماره‌ی ۸) استفاده شود (البته می‌توان جدول را با توجه به نیاز سازمان متبوع ویرایش نمود). در این مرحله نیز تذکر داده شده که در تهیه‌ی پیش‌نویس دقت لازم به عمل آید. حتی تأکید گردیده به همان ترتیبی که می‌خواهد ماشین شود ؛ تنظیم گردد و انتظار نباید داشت که ماشین‌نویس نوشته‌ها را تصحیح یا ویرایش نماید.

نگاهی مجدّد به نمودار مراحل تهیه‌ی نوشته‌های اداری شماره‌ی ۸ موجب اشراف بیش‌تر بر محتوای علمی این فصل و تأثیر بیش‌تر آن می‌شود. در پایان این فصل بیان گردیده که وقت و حوصله و امعان نظر در کار موجب اعتبار نوشته و نهایتاً اعتبار نویسنده خواهد بود.

سؤالات فصل چهارم

۱ــ آقای صفوی دکوراتور طرف قرارداد شرکت شما در مدت تعیین شده (در قرارداد تزیین فروشگاه شماره‌ی ۲) تعهدات خود را انجام نداده است. شما می‌باید موضوع را به واحد حقوقی جهت طرح دعوی علیه ایشان و ضامن وی در مراجع صالحه اعلام فرمایید.

۱ــ برای شناسایی و تشخیص موضوع از چه عناصری استفاده می‌کنید؟ سؤالاتی را که برای هر یک از عناصر تحقق واقعه طرح خواهید نمود به تفکیک مرقوم دارید.

۲ــ از چه منابعی برای تهیه‌ی نامه‌ی ردیف یک استفاده خواهید نمود؟

۳ــ فهرست مطالب نامه‌ی ردیف ۱ و ۲ را مرقوم دارید؟

۴ــ طرح و چارچوب نامه‌ی ردیف یک را تنظیم نمایید.

۵ــ با استفاده از آن‌چه تاکنون آموخته‌اید فهرست وارسی برای نوشته‌های خودتان تهیه نمایید.

۶ــ طی نامه‌ای ــ فرضی ــ انتقال به شهر مورد علاقه‌تان را از مقام ذی‌ربط درخواست کنید.

۷ــ نامه‌ای به واحد کارگزینی وزارت امور اقتصادی و دارایی مرقوم دارید و تقاضای استخدام نمایید.

۸ــنامه‌ای به شرکت برق منطقه‌ای بنویسید و تقاضا کنید برق شما را که قطع شده است وصل نمایند.

۹ــ نامه‌ای به شهرداری منطقه خودتان مرقوم دارید و تقاضا کنید مأموران برای جمع‌آوری زباله بعد از ساعت نوزده مراجعه نمایند.

۱۰ــ ضمن مکاتبه با بانک ملی، شعبه‌ی بازار، پنج میلیون ریال وام قرض‌الحسنه درخواست نمایید.

بخش سوم

سایر مکاتبات و نوشته‌های اداری

گونه‌های دیگر از مکاتبات و نوشته‌های اداری، که در برقراری ارتباطات رسمی سازمان جریان دارند با اشکال دیگر تنظیم و تدوین می‌شوند. گرچه شکل ظاهری آن‌ها تفاوت‌هایی با نامه‌های اداری دارند ؛ اما از همان گروه‌اند و کلیه‌ی اقداماتی که باید برای تهیه‌ی نامه‌های اداری صورت گیرد، دقیقاً برای این گروه از مکاتبات نیز لازم است به‌طوری‌که پیش نیازِ تهیه و تدوین آن‌ها نیز هست.

اهم این نوشته‌ها که به شکل‌های مختلف در سازمان‌های فعلی کشورمان متداول است، عبارت‌اند از :

ــ بخش‌نامه،

ــ صورت جلسه،

ــ گزارش،

ــ فرم و احکام

در فصول آتی، پیرامون هر کدام و متناسب با محدوده‌ی کتاب توضیح لازم ارائه می‌گردد.

فصل پنجم

هدف‌های رفتاری : در پایان این فصل از هنرجو انتظار می‌رود که بتواند :

ــ بخش‌نامه را تعریف کند.

ــ انواع بخش نامه را نام ببرد.

ــ چگونگی امضا و تکثیر آن را توضیح دهد.

بخش‌نامه

بخش‌نامه در لغت به معنی «حکم یا دستوری که از طرف وزارت‌خانه یا مؤسسه‌ای، در نسخه‌های متعدد می‌نویسند و به شعب و کارمندان ابلاغ می‌کنند»[۱] (در قدیم به آن متحدالمآل می‌گفتند). تعریف بخش‌نامه در اصطلاح اداری تقریباً همان مفهوم لغوی آن است.

هدف از صدور بخش‌نامه را می‌توان در موارد ذیل خلاصه نمود :

ــ ابلاغ قوانین و مقررات ؛

ــ ارائه‌ی اطلاعات مانند، انتصاب، تغییراتی در روال و وضع اداری و . . . ؛

ــ ابلاغ دستورالعمل‌ها ؛

ــ درخواست گزارش ؛

ــ ابلاغ رویّه‌های کاری به منظور ایجاد هماهنگی ؛

ــ ارائه‌ی آموزش‌های لازم به منظور اجرای یک نواخت امور.

انواع بخش‌نامه

در زمان حال گونه‌های زیادی از بخش‌نامه در سازمان‌های اداری مبادله می‌گردد. بیان تمامی

۱ــ فرهنگ معین (دکتر محمد معین)

گونه‌های مزبور نیاز به صرف وقت زیاد دارد که از حوصله این کتاب خارج است. در این‌جا، تنها دو گونه‌ی مهم آن به قرار زیر ارائه می‌گردد.

الف) انواع بخش‌نامه از دیدگاه هدف و محتوای مطالب: بخش‌نامه‌ها از دیدگاه هدف و محتوای مطالب به گونه‌های زیر تقسیم می‌گردند:

ــ درخواستی،

ــ دستوری،

ــ هماهنگی،

ــ ابلاغ قوانین،

ــ ابلاغ مصوبات داخلی سازمان.

ب) انواع بخش‌نامه از نظرگاه سطح سازمانی: در این تقسیم‌بندی، بخش‌نامه‌ها در ابتدا، به دو گروه عمده‌ی بخش‌نامه‌های خارجی و بخش‌نامه‌های داخلی تقسیم می‌شوند. استفاده از عنوان‌های خارجی و داخلی فقط در ارتباط با خارج و داخل سازمان است.

بخش‌نامه‌های خارجی معمولاً ابلاغ‌کننده‌ی مصوبات مجلس، هیئت دولت و یا سایر مراجع ذی‌صلاح کشور به وزارت خانه‌ها و سازمان‌های دولتی و یا سازمان‌های خصوصی است. از طرفی هم وظایف بعضی از وزارت‌خانه‌ها ایجاب می‌کند که برای سایر وزارت‌خانه و مؤسسات، اعم از دولتی و خصوصی به صدور بخش‌نامه اقدام نمایند. به طور نمونه می‌توان از بخش‌نامه‌های وزارت امور اقتصادی و دارایی ــ در مورد پرداخت هزینه‌ها ــ برای سایر وزارت‌خانه‌ها و سازمان‌ها نام برد. بخش‌نامه‌های رسیده از خارج سازمان بدواً به استحضار بالاترین مقام سازمانی رسانیده می‌شود. سپس در صورتی که لازم باشد توسط مقام مزبور و یا قائم مقام قانونی وی به کلیه‌ی واحدها یا بعضی از آن‌ها به‌طور جداگانه یا با انعکاس زیر نویس آن، ابلاغ می‌گردد.

بخش‌نامه‌های داخلی به دو گروه عمده تقسیم می‌شوند: بخش‌نامه‌هایی که به وسیله‌ی بالاترین مقام سازمانی امضا می‌گردد. در وزارت‌خانه‌ها به این‌گونه بخش‌نامه‌ها عنوان وزارتی داده شده است. گروه دوم بخش‌نامه‌هایی هستند که توسط واحدهای داخلی برای ادارات هم سطح صادر می‌گردد. از این‌گونه می‌توان به بخش‌نامه‌های امور اداری در مورد ساعات کار و بخش‌نامه‌های کارگزینی در مورد مسائل استخدامی و بخش‌نامه‌های صادر شده از امور مالی جهت مسائل مالی و اموالی و پرداخت و دریافت‌ها، اشاره نمود (نمودار شماره‌ی ۹) تقسیم‌بندی فوق می‌تواند ملاک بایگانی بخش‌نامه‌ها نیز قرار گیرد.



نمودار شماره‌ی ۹

نکاتی درباره‌ی تهیه‌ی بخش‌نامه

در بخش‌نامه از ضوابط مربوط به عناوین نامه: «به»، «از»، «موضوع» استفاده نمی‌شود. برای تنظیم آن، معمولاً کلمه‌ی بخش‌نامه در بالای نامه و وسط سطر نوشته می‌شود و آن‌گاه نام واحد دریافت‌کننده در جای خود قید می‌گردد، مانند :

بخش‌نامه

ــ حوزه‌ی معاونت . . .

ــ اداره‌ی کل . . .

پس از آن که بخش‌نامه آماده و ماشین گردید، توسط مقام ذی‌ربط امضا می‌شود. بعداً به تعداد لازم تکثیر می‌گردد. سپس، عنوان اختصاصیِ واحد گیرنده به عنوان کلی افزوده و در جای خود ماشین می‌شود،[1] مانند :

ــ حوزه‌ی معاونت اداری و مالی ؛

ــ اداره‌ی کل امور ساختمان‌ها ؛

ــ دفتر مطالعات و برنامه‌ریزی ؛

ــقسمت بهره‌برداری ؛

ــ اداره‌ی دبیرخانه.

به این ترتیب عنوان واحد گیرنده تکمیل می‌شود.

متن بخش‌نامه، همانند سایر نامه‌های اداری، از سه قسمت مقدمه، اصل پیام و اختتام یا نتیجه‌گیری تشکیل می‌شود. با این تفاوت که در بخش‌نامه هر یک از سه جزء مزبور باید کامل و مستقل عمل کنند. هر جزء رسالتی دارد، که آغاز و پایان خاصی را برای آن جزء ایجاب می‌نماید.

امضای بخش‌نامه : در مورد امضای بخش‌نامه رسم بر آن است که نسخه‌ی اصلی امضا شود و سپس بخش‌نامه تکثیر و عناوین آن تکمیل شود. در این‌جا پیش‌نهاد می‌شود برای تأثیرگذاری بیش‌تر و هم‌چنین، رعایت احترام مخاطب و ایجاد ارتباط مؤثر، هر نسخه جداگانه امضا گردد. به این ترتیب در ذهن مخاطب تصویر یک نامه‌ی مستقل منعکس می‌گردد. قدر مسلم همان اثری را که یک نامه‌ی مستقل در مخاطب ایجاد می‌نماید، در بخش‌نامه‌ای که به این ترتیب تهیه شود، ایجاد خواهد کرد. (به بخش‌نامه‌های نمونه ـــ و ـــ توجه شود.)

۱ــبهتر است نام اختصاصی واحد دریافت‌کننده با ماشین تحریر در محل خود حروف‌نگاری شود.

خلاصه‌ی فصل پنجم

این فصل ابتدا به شناخت بخش‌نامه و کاربرد آن در سازمان پرداخته است. بعداً در مورد تهیه‌ی کاربردی بخش‌نامه صحبت نموده و مشخص شده که چگونه بخش‌نامه را تدوین نماییم تا آثار یک نامه مستقل را برای مخاطب داشته باشد.

شکل ظاهر بخش‌نامه در اثرگذاری از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است، به این دلیل در تهیه‌ی شکل ظاهری بخش‌نامه توصیه‌های لازم ارائه گردیده است. ضمناً بخش‌نامه‌ها را در شکل کلی از دیدگاه هدف و از نظرگاه سطح سازمانی در نمودار شماره‌ی ۹ طبقه‌بندی نموده است.

سؤالات فصل پنجم

۱ــ بخش‌نامه را تعریف کنید.

۲ــ هدف از صدور بخش‌نامه را نام ببرید.

۳ــ اجزای بخش‌نامه را نام ببرید.

۴ــ انواع بخش‌نامه را از دیدگاه محتوای مطالب نام ببرید.

۵ــ طرح و چارچوب یک بخش‌نامه‌ی اداری را ترسیم نمایید.

۶ــ به مناسبت حلول ماه مبارک رمضان و برای رفاه حال روزه‌داران تغییر اوقات کار اداری را با امضای بالاترین مقام سازمانی به صورت بخش‌نامه به کلیه‌ی واحدها اعلام نمایید.

فصل ششم

هدف‌های رفتاری : در پایان این فصل از هنرجو انتظار می‌رود که بتواند :
ــ مفاهیم کلی جلسه را تعریف نماید.
ــ ارکان جلسه را توضیح دهد.
ــ با فرم‌های صورت جلسه آشنا شود.
ــ با اهداف تنظیم صورت جلسه آشنا شود.
ــ صورت جلسه‌های مورد نیاز را تنظیم نماید.
ــ مکاتبات مرتبط با جلسه را تهیه نماید.
ــ به اهمیت صورت جلسه در امر مستند سازی آگاه شود.

صورت جلسه

مفاهیم کلی

ــ جلسه

قبل از ورود به بحث پیرامون صورت جلسه لازم است بدانیم جلسه چیست؟ به چه منظور تشکیل می‌شود؟ و تحت چه شرایطی مصداق پیدا می‌کند؟

«جلسه» در لغت به معنی نشستن است برای رسیدگی و گفت‌وگو درباره‌ی امری.[1] در اصطلاح، با حفظ معنی لُغَوی آن می‌توان گفت : همایش صاحب‌نظران یا مسئولان، براساس وظایف یا مأموریت‌های محوله در محل معین و زمانی مشخص به منظور رسیدگی پیرامون حل و فصل یک معضل اداری یا اجتماعی یا هم‌چنین، جست‌وجو جهت پیدا نمودن راه حل مناسب برای آن یا اتخاذ تصمیم درباره‌ی نحوه‌ی اجرای امری خاص. بدیهی است تصمیمات متخذه در این‌گونه جلسات به دلیل آثار تبعی آن باید

۱ــ فرهنگ فارسی عمید (تألیف آقای حسن عمید) واژه‌ی جلسه.

از طریق تنظیم صورت‌جلسه مستندسازی شود تا بعدها مورد استفاده قرار گیرد.

ـــ ارکان جلسه

با عنایت به تعریف فوق، جلسه هنگامی مصداق پیدا می‌کند که ارکان چهارگانه‌ی آن، یعنی اعضای جلسه، دستور جلسه، زمان جلسه و مکان جلسه تجمّع و تحقّق یافته باشند.

برای توضیح بیش‌تر ایجاب می‌نماید که به شرح هر یک از این ارکان و هم‌چنین، شرایط تحقق آن‌ها، به اختصار بپردازیم.

اعضای جلسه : به شرکت‌کنندگان در جلسه اعضای جلسه گفته می شود. شرکت و حضور اعضا در جلسه ممکن است جزو وظایف سازمانی آن‌ها باشد. مانند بعضی از وزراء و مسئولین که به دلیل پست مورد تصدی خود، عضویت و یا ریاست مجمع عمومی برخی از سازمان‌های وابسته به وزارت‌خانه‌ی تحت سرپرستی خود را برعهده دارند.

دستور جلسه : هدف از تشکیل جلسه قبلاً مشخص می‌شود و به طور مکتوب تحت عنوان «دستور جلسه» برای شرکت‌کنندگان ارسال می‌گردد. وجود دستور جلسه‌ی مدّون و مکتوب، علاوه بر آن که باعث می شود که مذاکرات از مسیر اصلی خود منحرف نشود ؛ به شرکت‌کننده این امکان را می‌دهد که قبلاً مدارک و سوابق مورد نیاز را تهیه کند و عنداللزوم در زمینه‌ی موضوع مطالعات لازم را به عمل آورد. در این صورت، علاوه بر این‌که وقت جلسه بیهوده هدر نمی‌شود به کارائی آن، به‌طور قابل ملاحظه‌ای، افزوده می‌گردد.

زمان جلسه : زمان و تاریخ تشکیل جلسه و هم چنین ساعت شروع آن به‌طور دقیق از قبل تعیین می‌شود و به اطلاع شرکت‌کنندگان می‌رسد. (دعوت‌نامه ارسال یا به طرق مقتضی دیگر ابلاغ می‌گردد). در جلساتی که حالت استمرار دارد، هنگام آغاز و زمان پایان نیز قبلاً توافق می‌شود و در دعوت‌نامه قید می‌گردد.

مکان جلسه : مکان جلسه به محل برگزاری جلسه اطلاق می‌شود. محل برگزاری جلسه در جلسات عادی و اداری از پیش تعیین می‌شود و ضمن ارسال دعوت‌نامه محل آن به استحضار شرکت‌کنندگان می‌رسد. لازم است یادآوری شود که برخی از جلسات می‌باید در محل خاصی تشکیل شود تا رسمیت آن حفظ گردد (مانند جلسات پارلمان در کشورهای مختلف، که باید در محل آن تشکیل گردد).

سازمان جلسه

حال که درباره‌ی ارکان جلسه بحث شد، بد نیست مختصری نیز درباره‌ی سازمان جلسه صحبت

شود تا نسبت به آن شناخت بیش‌تری حاصل شود.

رئیس جلسه: معمولاً در هر جلسه یک نفر، به عنوان رئیس، چند نفر به عنوان اعضا و یک نفر هم به سمت دبیر جلسه شرکت می کنند سازمان مزبور عمومیت دارد و در کلیه‌ی جلسات رسمی می‌تواند صادق باشد. اداره‌ی امور جلسه با رئیس جلسه است. رئیس ممکن است در همان جلسه به وسیله‌ی شرکت‌کنندگان انتخاب گردد. یا این‌که به موجب مقررات و قوانین خاص از قبل تعیین گردیده باشد.

هدایت و رهبری جلسه با رئیس است. وظایف دیگر او تعیین وقت صحبت برای اعضای جلسه است. وی موظف است که مراقبت نمایند جلسه از مسیر اصلی خود خارج نشود و با صحبت‌های متفرقه وقت جلسه و اعضا تلف نشود. رئیس جلسه مانند سایر اعضا دارای یک رأی است و به دلیل رئیس بودن امتیاز ویژه‌ای به وی تعلق نمی‌گیرد. در برخی از جلسات ممکن است به موجب مقررات و قوانین، امتیاز ویژه‌ای برای رئیس جلسه در نظر گرفته شده باشند. مثلاً هنگامی که آرای موافق و مخالف مساوی باشد، ملاک تصمیم در تصویب شدن یا تصویب نشدن موضوع وجود رأی رئیس در هر یک از طرفین موافق و مخالف خواهد بود.

اعضای جلسه: اعضای جلسه هر یک به نوبه‌ی خود وظایفی دارند. از آن جمله مطالعه‌ی کافی و کسب اطلاعات لازم پیرامون دستور جلسه بررسی مسائل و استنتاج منطقی، رعایت بی‌نظری و بی‌طرفی در امور و ارائه‌ی نظرات لازم و اجتناب از پراکنده‌گویی و خارج نشدن از موضوع هر یک از اعضای جلسه معمولاً دارای یک رأی‌اند.

دبیر جلسه: ناگفته پیداست که دبیری جلسه کاری است مهم، حساس و مشکل. بنابراین، ایجاب می‌نماید که در مورد انتخاب فرد مزبور دقّت بیش‌تری به عمل آید.

دبیر جلسه ممکن است از بین اعضای جلسه به عنوان دبیر در همان جلسه انتخاب شود. البته، این نوع انتخاب عملاً نتیجه‌ی مناسبی نداشته است، چون اغلب مشاهده شده دبیری که سمت عضویت داشته نتوانسته در انجام وظایف محوله بی طرفی خود را حفظ نماید. بنابراین، بهتر است دبیر جلسه از بین اعضای جلسه انتخاب نشود و حق رأی هم نداشته باشد.

وظایف دبیر جلسه عبارت‌اند از:

تهیه‌ی دعوت نامه برای هر یک از اعضا[1] و ارسال آن و حصول اطمینان از این‌که دعوت‌نامه به دست عضو رسیده است.

۱ــ در دعوت‌نامه معمولاً، دستور جلسه، زمان شروع، زمان خاتمه و محل جلسه قید می‌شود و طوری ارسال می‌گردد که حداقل ۷۲ ساعت قبل از تشکیل جلسه به دست شرکت‌کنندگان برسد.

ــ نظارت بر آماده شدن محل جلسه و حصول اطمینان از این‌که لوازم و ابزار کار اعضا در دسترس است.

ــ تنظیم صورت جلسه و به امضا رساندن آن ؛

ــ ارسال نسخه‌ای از صورت جلسه برای اعضای جلسه ؛

ــ بایگانی سوابق جلسه در صورت لزوم.

***

حضور تمامی اعضا در جلسه الزامی است. در صورت غیبت هر یک از اعضاء مراتب در صورت جلسه منعکس می‌گردد. معمولاً برای رسمیت یافتن جلسه حضور تعداد معینی از اعضا الزامی است.

صورت جلسه در لغت به معنی نوشته‌ای که در آن خلاصه‌ی گفت‌و‌گو های اعضای مجلسی ذکر شده باشد، ورقه‌ای که در آن شرح واقعه نوشته شود.[1] از دیدگاه حقوقی، صورت جلسه (یا صورت مجلس) ورقه‌ای است که یک مقام رسمی (قاضی و پلیس و غیر آن‌ها) در آن یک عمل قضائی یا یک عمل خارجی مانند ضرب و جرح و قتل و . . . را به منظور اثبات یک واقعه‌ی مدنی یا کیفری یا اداری ثبت می‌کند[2] (در این کتاب مفهوم حقوقی صورت‌جلسه مطرح نیست).

همان‌طور که از معانی آن مستناد می‌گردد، صورت جلسه یا صورت مجلس به سند یا نوشته‌ای گفته می شود که در بردارنده‌ی مطالب مطروحه، گفت‌و‌گوها یا تصمیمات اتخاذ شده در یک نشست رسمی یا یک جلسه‌ی اداری باشد.

طرح یا چارچوب صورت جلسه

هر جلسه رسمی با تجمع ارکان، که قبلاً بیان گردید، تحقق می‌یابد. مکمل تحقق جلسه تنظیم صورت جلسه است که رسمیت جلسه را تأمین می‌نماید. هر صورت جلسه دارای ارکانی است که بدون تردید در آن باید ذکر شود. برخی از این ارکان بسیار مهم‌اند و بدون آن‌ها صورت جلسه تحقق پیدا نمی‌کند. برخی دیگر در درجه‌ی دوم اهمیت قرار دارند. ارکان صورت جلسه به طور عادی به شرح زیرند :

ــ مشخصات اعضای شرکت کننده

ــ امضای شرکت‌کنندگان

۱ــ فرهنگ فارسی عمید، تألیف آقای حسن عمید، واژه‌ی جلسه.

۲ــ ترمینولوژی حقوق، تألیف آقای دکتر محمد جعفر جعفری لنگرودی، شماره‌ی ۳۲۹۱، صورت‌جلسه.

ــ دستور جلسه

ــ مطالب مطروحه

ــ تصمیمات اتخاذ شده

ــ زمان جلسه

ــ مکان جلسه

ــ تکلیف جلسه‌ی بعدی

قید آن‌چه به عنوان ارکان صورت جلسه در بالا به آن اشاره گردید در تنظیم و تدوین صورت جلسه الزامی است. اینک به جهت روشن شدن مطلب، ضمن توضیح لازم، نحوه‌ی تنظیم و تدوین آن ذیلاً درج می‌گردد.

مشخصات اعضای شرکت‌کننده: مشخصه‌های فردی و شغلی هر یک از شرکت‌کنندگان و هم‌چنین، شماره‌ی معرفی‌نامه و یا مجوز شرکت آنان در صورت جلسه نوشته می‌شود. در صورتی که فرد شرکت‌کننده به نمایندگی از طرف شخص حقیقی دیگری در جلسه حضور یافته باشد، نام هر دو نفر با توجیه کامل مطلب قید می‌شود.

امضای شرکت کنندگان: صورت جلسه با امضای شرکت‌کنندگان در جلسه رسمیت پیدا می‌کند. در آخرین صفحه‌ی صورت جلسه نام و نام‌خانوادگی و سمت سازمانی یا اجتماعی هر یک از شرکت‌کنندگان نوشته می‌شود و سپس به امضای هر یک از آنان می‌رسد. در صورت‌جلسه‌هایی که جنبه‌ی مالی یا حقوقی دارند یا از اهمیت ویژه‌ای برخوردارند، باید تمام صفحات آن به وسیله‌ی شرکت‌کنندگان امضا شود.

یادآوری می‌شود نام و نام‌خانوادگی شرکت کننده، که برای امضا در صفحه‌ی آخر قید می‌گردد، در صفحات دیگر لازم نیست درج شود و فقط اثر امضا کفایت می‌نماید.

دستور جلسه: به موضوعی که جلسه برای حل و فصل آن تشکیل گردیده است، «دستور جلسه» می‌گویند. دستور جلسه مبیّن هدف جلسه است. منطقی است که دستور جلسه از قبل تعیین می شود و ضمن دعوت‌نامه برای اعضا، ارسال می‌گردد. به این ترتیب شرکت‌کننده‌ی علاقه‌مند، با مطالعه و آمادگی کافی درجلسه حضور خواهد یافت.

مطالب مطروحه: درج مذاکرات در صورت جلسه الزامی است. ممکن است مشروح مذاکرات منعکس گردد یا این‌که خلاصه و یا رئوس مطالب عنوان شده نوشته شود.

تصمیمات اتخاذ شده: بعد از انجام مذاکرات و جمع‌بندی آن‌ها، نتیجه، که حاوی تصمیمات

متخذه است، در یک یا چند جمله‌ی مستقل تدوین می‌شود و در صورت جلسه قید می‌گردد.

زمان جلسه: به تاریخ دقیق (روز، ماه، سال) و هنگام شروع و خاتمه‌ی جلسه «زمان جلسه» گفته می‌شود می‌توان تاریخ و ساعت شروع را از قبل تعیین نمود. علاوه بر آن‌چه بیان گردید، جلساتی وجود دارد که به طور مستمر باید تشکیل گردند. در این‌گونه جلسات شماره‌ی جلسه نیز مشخص می‌شود. بعد از قید زمان و نوبت جلسه معمولاً تاریخ نشست بعدی تعیین و در صورت جلسه نوشته می‌شود.

مکان جلسه: به محل تشکیل جلسه اطلاق می‌شود. محل تشکیل جلسه باید در صورت جلسه قید شود. در برخی از جلسات استفاده از مکانی خاص الزامی است (برای مثال، جلسات مجلس شورای اسلامی باید در خود مجلس برگزار شود.)

تکلیف جلسه‌ی بعدی: به دلیل اهمیت ویژه و وسعت دامنه‌ی موضوع جلسه، ممکن است بحث و بررسی و نتیجه‌گیری در یک جلسه به اتمام نرسد. بنابراین، ناگزیر برای تشکیل جلسات بعدی اقدام می‌شود. در این صورت تاریخ و زمان جلسه‌ی آینده و عنداللزوم دستور جلسه‌ی بعدی معین می‌شود و در صورت جلسه قید می‌گردد.

انواع صورت جلسه

هنوز در کشور ما تنظیم صورت جلسه به صورت استاندارد جدّی تلقی نمی‌شود و بیش‌تر براساس سلیقه‌ی مسئولان و متصدیان امور تهیه می‌گردد. به طوری که بعضاً در کاغذهای معمولی، مانند نوشته‌های عادی تنظیم می‌شود و در برخی موارد، براساس نمونه‌های ارائه شده از طرف سازمان ذی‌ربط یا به موجب آیین‌نامه‌ای خاص تنظیم می‌گردد. قدر مسلّم، ذوق و سلیقه‌ی تنظیم‌کننده و رئیس جلسه در نحوه‌ی تنظیم صورت جلسه بسیار تأثیرگذار است. به همین دلیل، گونه‌های متفاوتی از نحوه‌ی تنظیم صورت‌جلسه وجود دارد. برای سهولت در امر مطالعه، آن‌ها را به صورت زیر طبقه‌بندی می‌نماییم.

ـ صورت جلسه‌ی مشروح،

ـ صورت جلسه‌ی نیمه مشروح؛

ـ صورت جلسه‌ی خلاصه؛

ـ صورت جلسه‌ی به شکل فرم.

صورت جلسه‌ی مشروح :

در این گونه صورت جلسه مشروح مذاکرات هر یک از اعضای جلسه به طور کامل نوشته می‌شود. در گذشته، تنظیم این‌گونه صورت جلسات بسیار مشکل بود. زیرا باید چند نفر تندنویس[1] با سرعت، مطالب عنوان شده را به روی کاغذ آورند، و بعد از پایان جلسه، نوشته‌های تندنویسان با یکدیگر تطبیق داده شود تا نوشته‌ای کامل به دست آید.

صورت مشروح مذاکرات، معمولاً در جلسات دادگاه و یا به هنگام تصمیم‌گیری‌های مهم به رشته‌ی تحریر درمی‌آید. اما بارزترین نمونه‌ی آن در مجالس قوه مقننه، مثل مجلس خبرگان[2]، مجلس شورای اسلامی و شورای نگهبان براساس یک سنت دیرین پارلمانی وجود دارد.

گرچه در زمان حال با استفاده از دستگاه ضبط صوت بیانات اعضا ضبط و سپس به روی کاغذ منتقل می‌شود، اما در بیش‌تر پارلمان‌ها از وجود تندنویسان حرفه‌ای، که به همین منظور استخدام شده‌اند، استفاده می شود و این سنّت و تشریفات هم چنان حفظ شده است. با این تفاوت که شیوه‌ی کار آسان‌تر شده است و هرگاه کلمه یا جمله‌ای از قلم بیفتد، با استفاده از دستگاه‌های صوتی یا تصویری نسبت به تکمیل نوشته اقدام می‌نمایند.

صورت جلسه‌ی نیمه مشروح :

در این نوع صورت جلسه، خلاصه یا رئوس مطالب عنوان شده از طرف هر یک از شرکت‌کنندگان درج می‌گردد. در آخر صورت جلسه و بعد از یک جمع‌بندی نهائی تصمیمات متخذه براساس اولویت‌ها درج می‌شود و با امضای کلیه‌ی حاضران رسمیت پیدا می‌کند.

صورت جلسه‌ی خلاصه :

در این‌گونه، خلاصه‌ی مطالب یا فقط نتیجه‌ی مذاکرات به‌طور خلاصه درج می‌شود. سپس، تصمیمات اتخاذ شده منعکس می‌گردد. معمولاً، در صورت جلسه‌های نیمه مشروح خلاصه‌ی مطالب عنوان شده از طرف هر یک از اعضا در مقابل نام آن‌ها نوشته می شود. اما در صورت جلسه‌های خلاصه، فقط چکیده‌ی کل مطالب مطرح شده قید می‌گردد.

به این ترتیب، که با ذکر جمله‌ی «بعد از انجام مذاکرات لازم تصمیماتی، به شرح زیر اتخاذ گردید» تصمیمات اتخاذ شده نوشته می‌شود. سپس، با امضای اعضا، صورت جلسه شکل می‌گیرد.

۱ــ تندنویسان مجالس مقننه.

۲ــ کلیه‌ی مذاکرات مجلس شورای اسلامی ــ به عنوان مشروح مذاکرات ــ به طور دقیق تهیه و تنظیم و گاه منتشر می‌شود.

صورت جلسه‌ی به شکل فرم :

یکی از متداول‌ترین گونه‌های صورت جلسه در حال حاضر استفاده از فرم‌های مخصوص است. این فرم‌ها به‌وسیله‌ی سازمان‌های ذی ربط تهیه و تدوین می‌شود و در جریان کار همان سازمان قرار می‌گیرد. مانند صورت جلسه‌ی تحویل اتومبیل، اموال و گونه‌هایی از صورت جلساتی که به وسیله ضابطین عدلیه (پلیس قضایی[1]) تنظیم می‌گردد.

در حال حاضر استفاده از فرم‌های صورت جلسه به دلیل سهولت و سرعت در انجام امور، در بیش‌تر سازمان‌ها و مؤسسات دولتی و خصوصی متداول شده است. اغلب دبیران جلسه تا آن‌جا که مقدور است از فرم استفاده می‌نمایند و چنان‌چه امکان استفاده وجود نداشته باشد، صورت جلسه رابراساس عامل‌های فرم، به صورت عادی تدوین می‌نمایند. فرم شماره‌ی ۱۰ به عنوان نمونه ارائه می‌گردد. با مطالعه‌ی نحوه‌ی تکمیل فرم مزبور و رعایت مواد آن ملاحظه خواهد شد هر نوع صورت جلسه‌ای را به آسانی می‌توان تنظیم نمود.[2]

تنظیم صورت جلسه

تدوین و تنظیم مطالب در نشست‌های رسمی به‌وسیله‌ی دبیر یا منشی جلسه انجام می‌شود. منشی جلسه ممکن است یکی از اعضای جلسه باشد یا شخص دیگری که به همین عنوان و بدون داشتن حق رأی درجلسه حضور یابد. در هر صورت لازم است یک منشی در تنظیم صورت جلسه اطلاعات و تجربیات لازم را داشته باشد. اصلح است که دبیر جلسه از اعضای رسمی جلسه نباشد[3].

برای تنظیم و تدوین صورت جلسه و امضای آن از دو روش استفاده می‌شود. در روش اول، بعد از پایان جلسه براساس مطالب مطروحه صورت جلسه آماده شود و برای امضا به یکایک شرکت‌کنندگان ارائه می‌گردد. اعمال این روش ظاهراً منطقی است، چرا که با فرصتی که دبیر دارد صورت جلسه را به‌طور کامل تدوین می‌کند و متعاقباً تایپ می‌شود. اما در عمل مشکلاتی خواهد داشت، حتی ممکن است صورت جلسه امضا نشود. زیرا با توجه به فاصله افتادن بین زمان تشکیل

۱ــ پلیس قضایی، مأموران تفتیش و کشف جرائم و اقدامات راجع به جلوگیری متهم از فرار و پنهان شدن که عبارت‌اند از دادستان شهرستان و دادیاران او، بازپرس، کلانتران شهربانی و صاحب منصبان ژاندارمری، مأموران مذکور را ضابطین دادگستری هم می‌نامند. (ترمینولوژی حقوق، ص ۱۲۸).

۲ــ با توجه به ویژگی‌های هر جلسه و براساس نیازها، دبیران جلسه می‌توانند فرم‌های مناسب دیگری با کارآیی مؤثرتر، برای جلسات طراحی و تدوین نمایند.

۳ــ برای دبیری جلسه می‌توان از رؤسای دفاتر مدیران، که به همین منظور آموزش داده شده‌اند، استفاده نمود.

جلسه و تنظیم و آماده‌شدن صورت جلسه شرکت کننده نظرات خود تعدیل نموده باشد. در این صورت دبیر مجبور است در نوشته‌های خود این تغییرات را منعکس نماید و امکان دارد تغییرات مزبور مورد موافقت عضو یا اعضای دیگر جلسه قرار نگیرد که آن هم باید منعکس شود. به این ترتیب چندین مرتبه صورت جلسه تغییر می‌کند و کار، مشکل یا غیرممکن می‌شود.

برای رفع این مشکلات لازم است صورت جلسه در همان جلسه آماده و به امضای اعضا برسد. نحوه‌ی انجام کار بسیار آسان است و فقط نیاز به تمرین و هم‌چنین کسب اطلاعات لازم در مورد هر جلسه نیاز دارد.

همان طور که گفته شد، در هر جلسه موارد ثابت و مشخصی وجود دارد که از قبل تعیین گردیده است و می‌توان قبلاً اطلاعات لازم را درباره‌ی آن تحصیل نمود، مانند شرکت‌کنندگان و مشخصات آن‌ها، دستور جلسه، زمان جلسه و مکان جلسه که دبیر می‌تواند به منظور صرفه‌جویی در وقت و تحصیل فراغت لازم برای نوشتن سایر مطالب، قبل از تشکیل جلسه موارد مزبور را در صورت جلسه منعکس نماید. با عنایت به این که در صورت جلسات اداری به مشروح کامل مذاکرات نیاز نیست. لذا، چکیده‌ی مطالب عنوان شده توسط هر یک از شرکت‌کنندگان را یادداشت می‌نماید. سپس، با جمع‌بندی، تصمیمات اتخاذ شده را نیز مشخص می‌کند و براساس اولویت‌ها تنظیم می‌نماید.

به این ترتیب، صورت جلسه آماده می‌گردد. سپس در آخر جلسه، آن‌چه را که نوشته است برای حاضران قرائت می‌کند و پس از انعکاس نظرات اصلاحی آنان، که در همان جمع مطرح می‌شود، صورت جلسه را به امضا می‌رساند. آن‌گاه، فوراً نسبت به تکثیر صورت جلسه اقدام می‌کند و به هر یک از شرکت کنندگان تصویری ارائه می‌دهد.

در موردی که نسخه‌ی امضا شده قابل تکثیر و ارائه نباشد، برای تایپ آن، اقدام می‌کند و ذیل کلیه‌ی نسخ را به عنوان دبیر جلسه امضا می‌نماید. ضمناً قبل از امضا، توضیح می‌دهد که نسخه‌ی اصلی و امضا شده در کجا نگه داری و بایگانی گردیده است.

چنان‌چه ایجاب نماید که نُسخ تایپ شده به وسیله‌ی شرکت‌کنندگان امضا گردد، نسخ مزبور با تصویر صورت جلسه‌ی امضا شده برای اعضا ارسال می‌گردد. در این صورت شرکت کننده ملزم می‌شود آن را امضا کند و چنان‌چه نظر دیگری داشته باشد باید با خط خود به صورت جلسه اضافه نماید.

در این جا دو نمونه فرم صورت جلسه ارائه می‌شود. فرم شماره‌ی ۱۰ و ۱۱ برای تنظیم صورت جلسات کلی و مختصر و فرم شماره‌ی ۱۲ ویژه‌ی تدوین صورت جلسات مفصل‌تر اختصاص داده شده است.

صورت جلسه

۱ــ شماره‌ی جلسه :	۲ــ زمان جلسه :	۳ــ مکان جلسه :
۴ــ دستور جلسه :		
۵ــ اعضای جلسه :		
۶ــ مطالب مطروحه :		
۷ــ تصمیمات متخذه :		
۸ــ جلسه‌ی بعدی : ــ زمان ــ مکان ــ دستور جلسه‌ی بعدی :		
۹ــ امضا :		

فرم شماره‌ی ۱۰

صورت جلسه

۱ــ شماره‌ی جلسه :	۲ــ زمان جلسه :	۳ــ مکان جلسه :
۴ــ دستور جلسه :		
۵ــ اعضای جلسه :		
۶ــ مطالب مطروحه و تصمیمات متخذه :		
۷ــ امضا :		

فرم شماره‌ی ۱۱

صورت‌جلسه

صفحه

۱- شماره‌ی جلسه:	۲- زمان جلسه:	۳- مکان جلسه:
۴- دستورجلسه:		

۵- اعضای جلسه:

نام و نام خانوادگی	سمت و عنوان درجلسه	شماره‌ی معرفی‌نامه
-		
-		
-		
-		
-		
-		
-		

۶- مطالب مطروحه

فرم شماره‌ی ۱۲ برای صورت جلسات مفصّل

صفحه دوم فرم صورت‌جلسه

صفحه ۲

بقیه‌ی مطالب مطروحه:

۷- تصمیمات متخذه:

۸- جلسه‌ی بعدی:

- زمان: - مکان: - دستور جلسه‌ی بعدی:

۹- امضا :

بقیه‌ی فرم شماره‌ی ۱۲

نحوه‌ی تنظیم فرم صورت جلسه
فرم‌های شماره‌ی ۱۰ و ۱۱ و ۱۲

۱ــ شماره‌ی جلسه

در صورتی که جلسات به طور مستمر یا دوره‌ای به صورت روزانه یا هفتگی یا ماهانه و ... تشکیل گردد، در این قسمت شماره‌ی هر جلسه نوشته می‌شود.

۲ــ زمان جلسه :

در این قسمت تاریخ تشکیل جلسه و زمان شروع و خاتمه آن قید می‌گردد.

۳ــ مکان جلسه :

منظور آدرس محل برگزاری جلسه است که در این قسمت نوشته می‌شود.

۴ــ دستور جلسه :

قدر مسلم، هر جلسه برای نیل به هدف ویژه‌ای تشکیل می‌گردد. تشریح هدف مزبور همان دستور جلسه است که از قبل مشخص گردیده و در این قسمت نوشته می‌شود.

۵ ــ اعضای جلسه :

در صورتی که اعضای جلسه قبلاً معرفی شده باشند، به ترتیب اهمیت مقام آنان، نام و نام‌خانوادگی و سمت سازمانی و شماره‌ی معرفی‌نامه آنان ذکر می‌شود. چنان‌چه افراد از نظر مقام هم سطح باشند می‌توان براساس حروف الفبا این قسمت را تکمیل نمود.

در جلساتی که برای اولین مرتبه تشکیل می‌شود، دبیر جلسه موظف است معرفی‌نامه شرکت‌کنندگان را مطالبه کند و در صورت لزوم، اطلاعات لازم را شفاهاً از آنان دریافت و در این قسمت قید نماید.

۶ــ مطالب مطروحه :

در این قسمت خلاصه‌ی مطالب مطروحه از طرف شرکت‌کنندگان نوشته می‌شود. برای سهولت در امر مطالعه، ابتدا نام بیان کننده نوشته می‌شود و سپس، بعد از خط فاصل خلاصه و یا چکیده‌ی مطالب ایشان قید می‌گردد.

۷ــ تصمیمات متخذه :

در این قسمت چکیده‌ی تصمیمات اتخاذ شده به ترتیب اهمیت و به تفکیک، زیر هم نوشته می‌شود. در صورتی که دبیر جلسه لازم بداند می‌تواند برای هر مورد شماره‌ی ردیف، که از یک شروع می‌شود، اختصاص دهد.

۸ـ جلسه‌ی بعدی :

در این قسمت زمان، مکان و دستور جلسه بعدی ــ در صورتی که نیاز به جلسه بعدی بوده باشد ــ نوشته می‌شود.

۹ـ امضا :

شرکت کنندگان در جلسه ذیل صورت جلسه را امضا می‌نمایند (بدیهی است، نخست نام و نام‌خانوادگی خود را به‌طور خوانا می‌نویسند. سپس، آن را امضا می‌کنند).

اشاره :

۱ـ در مورد صورت جلسات مفصل، می‌توان از فرم شماره‌ی ۱۵ با صفحات اضافی استفاده نمود.

۲ـ در مواردی که صورت جلسه در چند صفحه تنظیم می‌گردد امضاکردن ذیل تمام صفحات به وسیله شرکت‌کنندگان الزامی است و قید نام در جنب امضا فقط در صفحه‌ی آخر خواهد بود.

۳ـ دبیر جلسه با ذکر نام و نام‌خانوادگی با عنوان دبیر جلسه ذیل صورت جلسه را امضا خواهد نمود.

۴ـ فرم‌های صورت‌جلسه‌ی ارائه شده در این کتاب را می‌توان با توجه به نیاز سازمان تغییر داد و یا این‌که اندازه‌ی ستون‌های افقی α با توجه به میزان مطالب ؛ زیاد یا کم نمود.

***

یادآوری می‌نماید که دبیر جلسه قسمت‌های یک تا پنج فرم را قبل از شروع جلسه می تواند تکمیل نماید.

ردیف ۶ و ۷ را در همان جلسه تکمیل می‌نماید. در آخر جلسه مطالب را برای شرکت‌کنندگان قرائت می‌کند و پس از امضا، آنان را فوراً تکثیر می‌کند و به هر یک نسخه‌ای تقدیم می‌دارد.

مکاتبات مربوط به جلسه

همان‌طور که در قسمت‌های گذشته بیان شد، برای اجرای امور اداری تبادل نامه‌ها و سایر نوشته‌های اداری لازم و در برخی از موارد، واجب است.

در مورد برگزاری جلسات و تنظیم صورت‌جلسه نیز این واقعیت مصداق دارد. اهم نامه‌های مرتبط با برگزاری جلسه عبارت‌اند از :

ــ دعوت‌نامه

ــ ابلاغ صورت‌جلسه

ــ پی‌گیری تصمیمات متخذه در جلسه

دعوت‌نامه ــ برای دعوت اعضای جلسه و یا فراخوان افراد برای حضور در جلسه ارسال می‌گردد.

در دعوت‌نامه لازم است زمان، مکان، دستور جلسه و اسناد و اطلاعات مورد نیاز قید شود و حداقل چهار روز قبل از تشکیل جلسه به فرد مورد نظر ابلاغ گردد.

دعوت‌نامه‌ها و فراخوان به گونه‌های مختلف نوشته می‌شوند. دو نمونه از آن‌ها را (نمونه‌ی ۱۳ و ۱۴) متعاقباً ملاحظه می‌کنید.

ابلاغ صورت جلسه ــ با روشی که در این کتاب ارائه گردیده است، بعضاً می‌توان صورت‌جلسه و یا تصویر آن را در پایان جلسه به شرکت کنندگان ارائه نمود. مع‌الوصف دو نمونه از این نامه (نمونه‌های ۱۵ و ۱۶) در این‌جا ارائه می‌گردد.

پی‌گیری تصمیمات متخذه در جلسه ــ در برخی از جلسات، براساس تخصص اعضا، تکالیفی برای آنان تعیین می‌گردد که باید اجرا کنند و گزارش آن را ارائه دهند، تا دبیر جلسه آن‌ها را در جلسه‌ی آینده طرح نماید (نمونه‌ی ۱۷).

نمونه‌های دعوت‌نامه

نمونه‌ی ۱۳

جناب آقای

سرکار خانم

به منظور بررسی اجرای برنامه‌های آموزشی ضمن خدمت کارکنان مؤسسه، مقرر است جلسه‌ای در روز ......، از ساعت ...... الی ......، در اتاق کنفرانس مدیریت برگزار گردد.

از جناب‌عالی دعوت می‌شود رأس ساعت یاد شده، با همراه داشتن فهرست اسامی همکاران و هم‌چنین عناوین دوره‌های آموزشی مورد نیاز، در جلسه شرکت فرمایید.

حضور به موقع‌تان موجب حفظ حقوق سایر اعضای جلسه و بیانگر شخصیت والا و هم‌چنین وقت‌شناسی جناب‌عالی خواهد بود.

سهیل ــ هادی‌زاده

دبیر جلسه

رونوشت :

ــ جناب آقای ...... مدیر کل محترم ...... و رئیس جلسه جهت استحضار

***

نمونه‌ی ۱۴

جناب آقای

سرکار خانم

از جناب‌عالی دعوت می‌شود در جلسه‌ی بررسی برنامه‌های آموزشی، که با مشخصات زیر تشکیل خواهد شد، رأس ساعت تعیین شده حضور بهم رسانید.

۱ــ دستور جلسه ــ بررسی وضعیت آموزش ضمن خدمت و شناسایی نیازهای آموزشی کارکنان

۲ــ مکان جلسه ــ اتاق کنفرانس مدیریت

۳ــ زمان جلسه ــ روز .... از ساعت .... الی ....

۴ــ اسناد و اطلاعات مورد نیاز ــ فهرست اسامی همکاران و هم‌چنین عناوین دوره‌های آموزشی موردنظر.

سهیل ــ هادی‌زاده

دبیر جلسه

***

نمونه‌ی ۱۵

جناب آقای

سرکار خانم

با تشکر از حضور موثر حضرت‌عالی در جلسه‌ی روز ....، یک نسخه از صورت‌جلسه‌ی نشست مزبور، که به امضای کلیه شرکت کنندگان محترم رسیده است، جهت استحضار به پیوست تقدیم می‌گردد.

سهیل ــ هادی‌زاده

دبیر جلسه

نمونه‌ی ۱۶

جناب آقای

سرکار خانم

یک نسخه از صورت‌جلسه‌ی مورخ .... در بردارنده‌ی تصمیم های متخذه در جلسه‌ی مزبور، که بدون شرکت حضرت‌عالی برگزار گردید، جهت استحضار به پیوست تقدیم می‌شود و اضافه می‌نماید. نشست آینده در روز ....، از ساعت .... الی .... در همان محل و در ادامه‌ی جلسه‌ی یاد شده تشکیل خواهد شد.

این نامه، به عنوان دعوت‌نامه مجدد از حضرت‌عالی، تقدیم می‌گردد.

سهیل ــ هادی‌زاده

دبیر جلسه

***

نمونه‌ی ۱۷

جناب آقای

سرکار خانم

ضمن تقدیم صورت‌جلسه‌ی مورخ ....، همان طور که دربند چهارم تصمیمات متخذه مطرح گردیده، مقرر است نتیجه‌ی بررسی‌های حضرت‌عالی پیرامون برنامه‌های زمان بندی اجرای دوره‌های آموزشی ضمن خدمت، در جلسه‌ی آتی، که در روز .... ساعت .... در محل مزبور تشکیل خواهد شد، مطرح گردد. بنابراین، تقاضا دارد گزارش خود را، حداقل سه روز قبل از تاریخ یاد شده، جهت آماده نمودن برای طرح در نشست آتی به این‌جانب ارائه فرمایید.

سهیل ــ هادی‌زاده

دبیر جلسه

خلاصه ی فصل ششم

این فصل به بحث پیرامون صورت جلسه اختصاص یافته است.

ابتدا پیرامون معنی و مفهوم جلسه بحث شده، سپس درباره‌ی ارکان جلسه (اعضا، دستور، زمان، مکان، سازمان جلسه) توضیحات لازم ارائه گردیده است. در ادامه، با توجه به اهمیت برگزاری جلسه و نقش دبیر در تنظیم صورت‌جلسه، وظایف دبیر جلسه تبیین شده است.

سپس، درباره ی صورت‌جلسه، چارچوب و نحوه‌ی تنظیم آن در متن، راه‌کارهای لازم ارائه گردیده است.

در ادامه راجع به انواع صورت جلسات (مشروح، نیمه مشروح، خلاصه و صورت‌جلسه به شکل فرم) توضیحات لازم بیان شده، آن‌گاه در مورد تنظیم صورت‌جلسه راه‌کارهای لازم ارائه گردیده است. در همین قسمت دو نمونه فرم صورت جلسه برای صورت جلسات مختصر و مفصل ارائه شده و نحوه‌ی تنظیم آن بیان گردیده است.

قدر مسلم، برگزاری جلسات یک امر مدیریتی، اداری و فنی است. لازمه‌ی آن مبادله‌ی نامه‌ها و مکاتبات است. در این فصل راجع به مکاتبات مربوط به جلسه صحبت شده و نمونه‌هایی از آن ارائه گردیده است.

سؤالات فصل ششم

۱ــ صورت جلسه را تعریف کنید.

۲ــ جلسه چیست؟

۳ــ ارکان جلسه را نام ببرید.

۴ــ انواع صورت‌جلسه را نام ببرید.

۵ــصورت‌جلسه‌ی مشروح را تعریف کنید و نمونه‌ای از آن‌را نام ببرید.

۶ــ صورت‌جلسه‌ی خلاصه را تعریف کنید.

۷ــ منظور از صورت‌جلسه به شکل فرم چیست؟ و نحوه‌ی تنظیم آن را شرح دهید.

۸ــ مواردی‌که باید در یک صورت‌جلسه قید گردد به ترتیب نام ببرید. و پیرامون هر کدام به اختصار توضیح دهید.

۹ــ وظایف دبیرخانه را شرح دهید.

۱۰ــخصوصیات و مشخصات دبیر جلسه را بنویسید.

۱۱ــ نامه‌ای برای دعوت اعضا به جلسه در روز سه شنبه مرقوم دارید.

۱۲ــ یکی از اعضا در جلسه حضور نداشته است، لذا صورت‌جلسه را طی نامه‌ای برای وی ارسال دارید.

۱۳ــ صورت جلسه به شکل فرم چگونه است، نحوه‌ی تنظیم آن را نیز شرح دهید.

تمرین

در صورتی که وقت کلاس اجازه دهد. شرکت کنندگان را به گروه‌های ۵ نفری تقسیم کنید و از هر گروه درخواست شود پیرامون یکی از موارد زیر جلسه تشکیل دهند و صورت‌جلسه‌ای به شکل فرم تنظیم و ارائه نمایند. سپس کار هر گروه در کلاس مطرح شود و در بحث گروهی مورد بررسی و ارزیابی قرار گیرد :

۱ــ نهادینه نمودن آموزش ضمن خدمت ؛ به منظور بیشینه سازی چندی و چگونگی کارائی نیروی انسانی.

۲ــ بهره‌گیری از روش‌های پیشرفته‌ی مدیریتی و اداری در انجام امور سازمان متبوع.

۳ــ بازنگری در برنامه‌های رفاهی کارکنان و ویرایش آن‌ها.

۴ــ بازنگری در وظایف اجرائی سازمان متبوع و پیش‌نهاد در جهت هماهنگ نمودن آن‌ها با تحولات و پیشرفت‌های کشورمان.

۵ــبرقراری سیستم‌های مدیریت مشارکتی و پیشنهاد برای مشارکت بیش‌تر کارکنان در اداره‌ی امور.

فصل هفتم

هدف‌های رفتاری : در پایان این فصل از هنرجو انتظار می‌رود که بتواند :

ــ گزارش را تعریف کند.

ــ کاربرد گزارش را بیان کند.

ــ انواع گزارش‌ها را از دیدگاه‌های مختلف دسته‌بندی کند.

ــ شکل‌های مختلف گزارش را نام ببرد.

ــ ارکان گزارش را نام ببرد و تقدم و تأخر آن را توضیح دهد.

ــ متن گزارش را از نظر محتوایی طبقه‌بندی کند.

ــ طبقات متن گزارش را توضیح دهد.

ــ امضای گزارش و ضمائم گزارش را شرح دهد.

گزارش

گزارش چیست؟

به هر نوع انتقال اطلاعات، که بر مبنای روش‌ها و موازین علمی از منابع موثق تحصیل و تنظیم و تدوین شده باشد و به فرد یا افرادی مشخص به منظور حصول اطلاع و یا اتخاذ تصمیم ارائه گردد، «گزارش» اطلاق می‌شود.

کاربرد گزارش

عصر ما، عصر اطلاعات و اطلاع‌رسانی است. اساس و پایه‌ی هرگونه اتخاذ تصمیم در کلیه‌ی علوم، اعم از سیاسی، اقتصادی، اجتماعی، اداری، علوم پایه، پزشکی و غیر آن‌ها نیازمند مجموعه‌ای از اطلاعات واقعی و صحیح است. تهیه و انتقال چنین مجموعه‌ای از طریق گونه‌های مختلف گزارش امکان‌پذیر است.

بنابراین، «گزارش» پرکاربرد است و شرح تفصیلی، حتی ذکر عناوین آن، از حوصله‌ی این مختصر خارج است. در این‌جا به منظور جلوگیری از طولانی‌شدن مطلب و اجتناب از پراکندگی موضوع، کاربرد گزارش را از دو دیدگاه «سازمان» و «اجتماع»، ذیلاً فهرست‌وار بیان می‌کنیم.

کاربرد گزارش در سازمان :

ــ استفاده از گزارش در امر برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی و هماهنگی ؛

ــ اطلاع مدیر از اجرای صحیح دستورات ؛

ــ آگاهی از نوع، میزان، کیفیت وظایف و فعالیت واحدهای تحت سرپرستی ؛

ــ آگاهی از پیشرفت فعالیت ها و مراحل عملیات ؛

ــ آگاهی از روش‌های انجام کار ؛

ــ آگاهی از کمال یا نقص فرمان‌ها و دستورهای اداری ؛

ــ اطلاع از وقوع احتمالی مشکلات و یا مسائل بازدارنده ؛

ــ حصول اطمینان از ابلاغ مصوبات و دستورات ؛

ــ ارزیابی توانایی‌های کارکنان تحت سرپرستی ؛

ــ آشنایی مدیران به امور فنی و تکنیک‌های متداول در سازمان ؛

ــ استفاده از گزارش به عنوان مدرک یا وسیله‌ی رساندن خبر به آیندگان.

کاربرد گزارش در اجتماع :

ــ شناخت تنگناها و نارسایی‌های اجتماعی و چاره‌اندیشی برای آن‌ها ؛

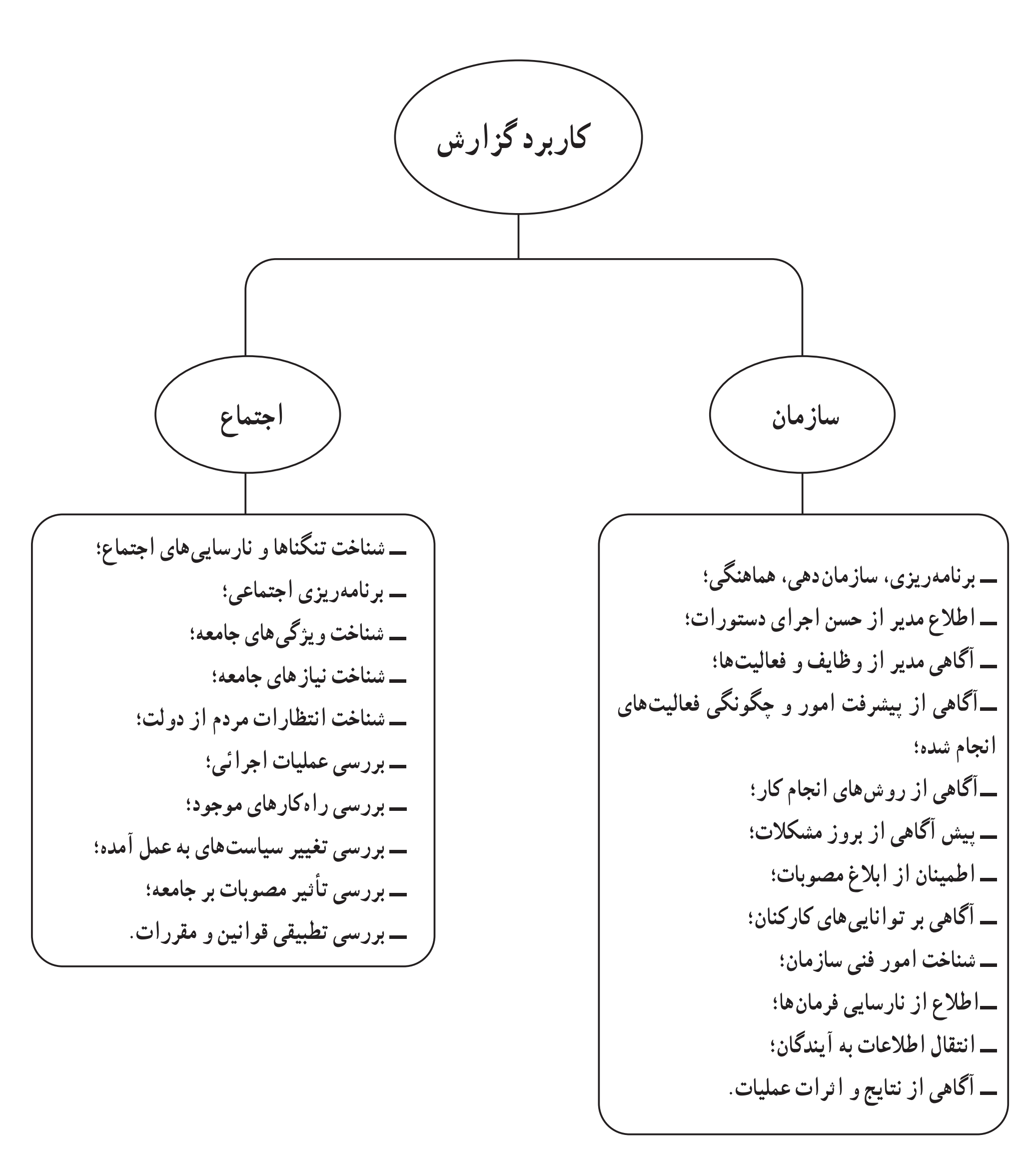
ــ استفاده از گزارش در امور برنامه‌ریزی‌های اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و ... ؛

ــ شناخت ویژگی‌های جامعه و آداب و رسوم، به منظور ایجاد فضای مناسب سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی ؛

ــ شناخت نیازهای جامعه به جهت برنامه‌ریزی رفاهی ؛

ــ شناخت انتظارات مردم از حکومت به منظور تعدیل و تجدیدنظر در برنامه‌ها و خط مشی‌ها.

نمودار شماره‌ی ۱۸ کاربرد «گزارش» را نشان می‌دهد.



نمودار شماره‌ی ۱۸ ــ نمودار کاربرد گزارش

انواع گزارش

ــ انواع گزارش از دیدگاه کاربرد :

ــ اداری ؛

ــ مالی و اجرایی ؛

ـ بازرگانی ؛

ـ تحقیقی و علمی.

گزارش‌های اداری: برای انجام امور و استقرار سیستم ارتباطات منطقی و هم‌چنین، اعمال مدیریت در اداره‌ی امور از گزارش‌های اداری استفاده می شود، که به این موارد مربوط می‌شوند :

ـ کارکرد ؛

ـ کارکنان ؛

ـ آمار نیروی انسانی ؛

ـ در یک مورد خاص.

گزارش‌های مالی: کاربرد گزارش‌های مالی بسیار زیاد است و ذکر آن‌ها در این‌جا نه مقدور است و نه موضوع کتاب اجازه می‌دهد. بنابراین، به طور خلاصه باید گفت : **براساس نتیجه‌گیری از گزارش‌های مالی می‌توان در کلیه‌ی امور از قبیل، توسعه، تولید، بازاریابی، صادرات، واردات، خرید، فروش، روش‌های انجام کار و برنامه‌ریزی نیروی انسانی (استخدام، آموزش، اخراج و بازنشستگی) تصمیم‌گیری نمود.**

برای انتقال اطلاعات مالی و یا عملیاتی منتج به مسائل مالی به مدیران و یا سایر افراد ذی‌نفع در حال حاضر از صورت حساب‌ها و یا گزارش‌هایی با عناوین زیر استفاده می‌شود :

ـ ترازنامه ؛

ـ صورت حساب سود و زیان ؛

ـ موجودی انبار ؛

ـ میزان تولید ؛

ـ گزارش عملیات ؛

ـ گزارش برای سهامداران یا مجمع عمومی ؛

ـ صورت گردش وجوه نقد.

گزارش‌های بازرگانی: گزارش‌هایی که در عملیات و فعالیت‌های بازرگانی در جریان قرار می گیرند، به این موارد مربوط می‌شوند :

ـ وضعیت بازار ؛

ـ فروش و فروشندگان ؛

ـ ارزیابی نتیجه‌ی تبلیغات و آگهی‌های تجارتی ؛

ــ خرید و فروش مواد ؛

ــ ماهانه‌ی عملیات.

گزارش‌های تحقیقی و علمی: گزارش‌های تحقیقی و علمی به‌طور کلی به سه گروه عمده تقسیم می‌شود :

ــ تحقیقاتی اجتماعی ؛

ــ تحقیقاتی دانشگاهی ؛

ــ تحقیقاتی اداری.

ــ انواع گزارش از نظرگاه هدف و محتوا : موارد و مسائل مطروحه در گزارش، بُعدی دیگر برگونه‌های کلی آن می‌افزاید. در این‌جا محتوای گزارش شاخص، تعیین عنوان و گونه‌ی آن است.

به‌طور کلی گزارش از نظر محتوا به سه دسته‌ی عمده به قرار زیر تقسیم می‌شود :

ــ اطلاعاتی ؛

ــ تحلیلی و تحصیلی ؛

ــ مشاوره‌ای.

شکل‌های مختلف گزارش[1]

در حال حاضر شکل‌های ارائه‌ی گزارش عبارت‌اند از :

ــ کتبی ؛

ــ شفاهی ؛

ــ تصویری ؛

ــ تلفیقی.

ــ گزارش کتبی : یکی از رایج‌ترین انواع گزارش در سیستم ارتباطات اجتماعی و اداری در زمان حال گزارش کتبی است. علت رواج بیش از حد این گزارش را می‌توان در آثار رسمی و قانونی آن جست‌وجو نمود. دلیل بارز آن می‌تواند تعریف سند در قانون مدنی ایران باشد که خود موجب می‌شود در کلیه‌ی سازمان‌ها مبادله‌ی اطلاعات به صورت مکتوب باشد.

شکل‌های مختلف این گزارش‌ها، که در حال حاضر در بیش‌تر سازمان‌ها و مؤسسات دولتی و

۱ــ برای اطلاع بیش‌تر به کتاب گزارش نویسی اداری و فنی، تألیف آقای سیدکاظم امینی، انتشارات مدیریت، چاپ، مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی سال ۱۳۸۷ مراجعه شود.

خصوصی رایج است، عبارت‌اند از :

ــ به صورت فرم ؛

ــ به صورت نوشته‌های متداول ؛

ــبه صورت کتاب یا مجموعه.

ــ**گزارش شفاهی** : این نوع گزارش غیر مکتوب است و اطلاعات لازم به‌وسیله‌ی گزارشگر شفاهاً و یا تلفنی به اطلاع گیرنده‌ی گزارش می‌رسد. گزارش‌های شفاهی بیش‌تر در نیروهای انتظامی متداول است و به ندرت در سازمان‌های دیگر مورد استفاده قرار می‌گیرد. مع‌الوصف چنان‌چه مقرر باشد که مستند و مبنای اقدامی قرار گیرد، باید به صورت مکتوب درآید.

ــ**گزارش تصویری** : متداول‌ترین این‌گونه گزارش، گزارش‌هایی است که از حوادث مختلف به صورت فیلم و اسلاید و نظایر آن تهیه می‌کنند و به وسیله‌ی رسانه‌های تصویری پخش می‌شود. این نوع گزارش در سازمان‌های بازرگانی، صنعتی، فنی و ... مورد استفاده قرار می‌گیرد. به این ترتیب که از جریان تولید یک محصول یا مراحل ایجاد یک کارخانه یا احداث یک راه، سد، جاده و پل فیلمی تهیه می‌شود و برای اطلاع و اتخاذ تصمیم مسئولان، که فرصت مراجعه‌ی به محل و دیدن پیشرفت کار را ندارند، آن را نمایش می‌دهند. گزارش‌های تصویری به دو گروه عمومی و اختصاصی تقسیم می‌شوند.

گزارش‌های تصویری عمومی: این نوع گزارش برای عموم مردم تهیه و از طریق رسانه‌های عمومی پخش می‌شود. مانند گزارش افتتاح یک میدان و راه یا بهره‌برداری از یک سد و غیره که اغلب در ضمن اخبار تلویزیون مشاهده نموده‌ایم.

گزارش‌های تصویری اختصاصی: این نوع گزارش را برای فرد یا افراد خاصی مانند صاحبان سهام، مدیر عامل و مجمع عمومی تهیه می‌کنند و انحصاراً برای آنان نمایش داده می‌شود.

گزارش‌های تلفیقی: گزارش‌های تلفیقی از ترکیب دو یا چند نوع از اَشکال گزارش به دست می‌آید. سابقاً کاربرد این گزارش در صنایع و بازاریابی بود اما در زمان حال در بیش‌تر امور از جمله امور امنیتی و پلیسی، امور پزشکی و علمی دانشگاه‌ها، امور اجتماعی، امور اقتصادی و امور صنایع و بازرگانی و کشاورزی و نظایر آن‌ها رایج‌شده است. انواع گزارش‌های تلفیقی به صورت زیرند :

ــعکس و نوشته ؛

ــ اسلاید و گفتار ؛

ــ مجموعه‌ی ویژه.

نمودار شماره‌ی ۱۹ گونه‌های گزارش‌های رایج را نشان می‌دهد.

- شکل گزارش
  - کتبی
    - فرم
    - نوشته‌های متداول
    - مجموعه، کتاب
      - گزارش کوتاه
      - گزارش طویل
  - شفاهی
    - حضوری
    - رادیویی
  - تصویری
    - عمومی
    - اختصاصی
  - تلفیقی
    - عکس، فیلم و نوشته
    - اسلاید و گفتار
    - مجموعه‌ی ویژه

نمودار شماره‌ی ۱۹ــ گونه‌های مختلف گزارش

ارکان گزارش

ارکان گزارش‌های اداری و فنی در حالت متعارف عبارت‌اند از :

ــ عناوین ؛

ــ متن گزارش ؛

ــ امضا ؛

ــ گیرندگان رونوشت و یا نُسَخ گزارش ؛

ــ ضمائم.

عناوین : منظور از عناوین گزارش ذکر مطالبی در ابتدا و آغاز کار است که معرّف و شناس‌نامه‌ی گزارش است و در آغاز بیان می گردد. این قسمت همانند عناوین نامه‌های اداری نمایشگر گیرنده، تهیه کننده و موضوع است، که با افزودن ابعاد دیگری چون زمان و مکان تهیه می‌شود و در امر گزارش نویسی و در قالب واژه‌های اختصاصی، مانند **به**، **از**، **موضوع**، **زمان** و **مکان** مورد استفاده قرار می گیرد.

در یک نگاه کلی می‌توان چند نمونه از عناوین را به شکل سه نمونه‌ی زیر در دست داشت :

نمونه‌ی یک	نمونه‌ی دو
به :	به :
از :	از :
موضوع :	موضوع :
زمان :	هدف :
مکان :	زمان :
	مکان :

نمونه‌ی سه

به : وزارت .... ــ اداره‌ی کل کارگزینی.

از : مؤسسه‌ی تحقیقات و بررسی‌های اداری متام.

موضوع : گزارش نتیجه‌ی بررسی درباره‌ی نیروی انسانی شاغل در وزارت .....

هدف : برنامه‌ریزی نیروی انسانی ــ به منظور بالا بردن بازده کار

زمان :

ــ زمان بررسی ــ از ۸۷/۷/۸ تا ۸۷/۸/۳۰

ـ زمان تنظیم گزارش ـ از ۸۷/۹/۲ تا ۸۷/۹/۱۲

مکان : استانِ

ـ مرکزی ؛

ـ اصفهان ؛

ـ هرمزگان ؛

ـ کرمان ؛

ـ آذربایجان شرقی.

ـ و یا شهرستان . . . .

عناوین مزبور را می‌توان در آغاز گزارش نوشت و یا صفحه‌ای جداگانه (صفحه‌ی اول) به آن اختصاص داد.

متن گزارش : متن گزارش مطالب و شرحی است که در ارتباط با موضوع گزارش به رشته‌ی تحریر در می‌آید و در حقیقت همان چیزی است که انگیزه‌ی گزارش بوده است. متن گزارش، حاصل تمام بررسی‌ها، تجزیه و تحلیل‌ها و نتیجه‌ی زحمات گزارشگر یا تهیه کننده‌ی گزارش است. این متن ممکن است خلاصه باشد و از چندین سطر تجاوز ننماید یا به صورت کتاب یا یک مجموعه ارائه گردد. متن گزارش‌ها معمولاً از قسمت‌های زیر تشکیل می‌شود.

ـ مقدمه ؛

ـ اصل موضوع، (بیان موضوع) ؛

ـ تجزیه و تحلیل و یا نتیجه‌ی آن ؛

ـ استنتاج یا نتیجه‌گیری و پیش‌نهاد (نتیجه‌گیری کلی) ؛

ـ اختتام و در صورت لزوم توجیه پیش‌نهادها.

مقدمه : توجیه و توضیح تهیه کننده و یا گزارشگر در این قسمت ارائه می‌شود و عموماً درباره‌ی مشخصات، نحوه‌ی اقدام در مورد تهیه، روش مطالعه پیرامون موضوع و بالأخره انگیزه‌ای که باعث تهیه‌ی گزارش گردیده است. در برخی از موارد در مقدمه، اطلاعاتی به گیرنده‌ی گزارش ارائه می‌گردد در این خصوص که چگونه مطالب را مورد مطالعه قرار دهد تا دسترسی به اطلاعات و اقلام مهم گزارش برایش آسان شود و نتیجه‌ی بهتری حاصل گردد.

اصل موضوع (شرح موضوع) : بیان مطالب اصلی و شرح موضوع در این بخش آورده می‌شود، در این بخش ممکن است شرح واقعه، چگونگی حادثه و علل آن مطرح گردد یا این‌که حاوی

اطلاعاتی باشد که به‌وسیله‌ی گزارشگر تحصیل شده و بعد از تنظیم اصولی و روشمند، در قالب وضع موجود ارائه گردیده است.

تجزیه و تحلیل: عمل تجزیه و تحلیل در گذشته به‌طور ذهنی انجام می‌گردید و فقط نتیجه‌ی آن در گزارش منعکس می‌شد. اما در حال حاضر تجزیه و تحلیل به‌طور روشمند و علمی انجام می‌شود. و در برخی از موارد از رایانه و یا دستگاه‌های دقیقی استفاده می‌کنند، که قابلیت اتکا و استناد به آن‌ها زیاد است و از طریق روش‌های تطبیقی و قیاسی و استقرایی و غیر آن‌ها تجزیه و تحلیل می‌شوند.

روال برخی گزارش‌ها ایجاب می‌نماید که روش کار تجزیه و تحلیل و مراحل آن در گزارش قید شود و در پاره‌ای از آن‌ها انعکاس نتیجه کفایت می‌نماید. در واقع روش‌شناسی (متدولوژی) تحقیق و گزارش تجزیه و تحلیل نتیجه‌گیری و نظایر آن در گزارش ارائه می‌شود.

نتیجه‌گیری و پیش‌نهاد: بعد از تجزیه و تحلیل و جمع‌بندی، نتایجی حاصل می‌شود. این نتایج ممکن است بیان مشکل باشد یا طرح مسائلی که موجب بروز مشکل شده است. به هر حال گزارشگر در این مورد به راه حل‌هایی اندیشیده است و آن‌ها را برای رفع مشکل به صورت پیش‌نهاد ارائه می‌نماید.

اختتام و در صورت لزوم توجیه پیش‌نهادها: اعلام ختم گزارش و در صورتی که لازم باشد، توجیه پیشنهادها، در خصوص نحوه‌ی عمل و معایب و محاسن و ارزیابی آن‌ها به این بخش گزارش مربوط می‌شود. هر نوشته‌ای باید حسن ختام داشته باشد. همان‌طور که در آغاز، مقدمه نقش ارزنده‌ای را بر عهده دارد و حُسن ابتدا محسوب می‌شود، حسن ختام نیز ایفاگر نقش ارزشمند دیگری در نوشته است که علاوه بر استقرار صحیح، ارتباط تأثیر آن را چندین برابر افزایش می‌دهد.[1] بنابراین، گزارش باید به شیوه‌ای علمی و منطقی پایان پذیرد.

در بعضی از گزارش‌ها، ایجاب می‌نماید که پیرامون پیش‌نهادهای ارائه شده توضیح کافی داده شود. یا این‌که آن‌ها را ارزیابی کنند و فوائد و زیان‌های هر کدام را در مقابل هم قرار دهند، سپس،

۱ــ حسن ابتدا و حسن ختام از واژه‌های حسن مطلع و حسن مقطع گرفته شده است. اینک توضیحی که در کتاب زبان نگارش فارسی آمده است ذیلاً نقل می‌گردد.

«حسن مطلع و حسن مقطع: اگر بیت اول غزل یا قصیده‌ای خوب و مرغوب و زیبا درآمده باشد، می‌گویند دارای «حسن مطلع» است. اگر بیت آخر آن‌ها مطبوع و دل‌پسند شده باشد، می‌گویند دارای «حسن مقطع» است.»

«حسن ابتداو حسن ختام: اگر چه مطلع و مقطع و حسن آن‌ها، هم در نظم و هم در نثر به کار می‌رود، چنان‌که اشاره شد، لکن اختصاصشان به شعر به ویژه به قصیده بیش‌تر است، در حالی که حسن ابتدا و حسن ختام دارای کلیت و شمول بیش‌تر، اعم از مطلع و مقطع است.»

نتیجه‌گیری به عمل آید و نتیجه نیز منعکس شود.

امضای گزارش: گزارشگر با امضای ذیل گزارش مطالب مطروحه را تأیید می‌کند و مسئولیت‌های ناشی از آن‌را در حال و آینده بر عهده می‌گیرد. گزارش بدون امضا نمی‌تواند در سیستم ارتباطات رسمی و مراجع قضایی مورد استفاده و اجرا قرار گیرد.

امضا و گزارش یکی از ارکان اصلی گزارش است و اهمیت و ارزش آن بستگی تام و تمام به امضا و امضاکننده دارد. به طور کلی در هر نامه یا نوشته دو مطلب بسیار مهم وجود دارد که در سرنوشت و اهمیت نامه نقش ارزنده‌ای برعهده دارد. آن دو عبارت‌اند از **نام گیرنده** و **امضاکننده**.

امضای گزارش همانند نامه‌های اداری انجام می‌شود (ضوابط آن در جای خود بیان خواهد شد). در گزارش‌های قضایی و حقوقی و هم‌چنین، گردش‌های مالی، اموالی و محاسباتی ذیل تمام صفحات امضا می‌گردد.

گیرندگان رونوشت گزارش: گیرندگان رونوشت گزارش، افراد یا مقاماتی‌اند که علاوه بر گیرنده‌ی اصلی گزارش، نسخه‌ای از گزارش را جهت اطلاع یا اقدام دریافت می‌نمایند. در این جا مانند گیرندگان رونوشت در نامه‌های اداری اقدام می‌شود.

ضمائم گزارش: برای توضیح بیش‌تر و تقویت و مستندکردن مطالب و هم‌چنین استناد به یک سند یا مدرک، ایجاب می‌کند گزارشگر به سند یا نمودار یا عکس و نقشه یا شیء و مدرکی خاص اشاره نماید. در این‌جا لازم است تصویر نمونه یا اصل آن برای تکمیل اطلاعات یا ایجاد سهولت در امر مطالعه و نتیجه‌گیری بهتر و مؤثرتر خواننده ضمیمه گزارش گردد. ارائه ضمائم به دو صورت است. اول آن‌که نمونه و یا تصویر به تعداد زیادی یا به تعداد تمامی نسخ باشد که در این صورت به تمام نسخ گزارش منضم می‌شود. دوم مدارک و یا شیئی منحصر به فرد باشد، همانند شیئی با ارزش و کم‌یاب در این حالت شِیء مزبور را ضمیمه‌ی نسخه‌ی اول می‌کنند و موضوع در کلیه‌ی نسخ توضیح داده می‌شود.

طراحی گزارش

همان‌طور که قبلاً بیان گردید، برای تهیه‌ی هرگونه نوشته باید قبلاً طرح آن تنظیم شود. گزارش از قاعده مستثنا نیست و قبل از نوشتن آن تهیه‌ی چارچوب کار ضروری است.

معمولاً طرح گزارش در دو مرحله تنظیم می‌گردد. ابتدا طرح اولیه آماده می‌شود. سپس، براساس آن، طرح نهایی تدوین می‌شود. در طرح اولیه، کلیات و سرفصل‌های اصلی براساس اطلاعات

مورد نیاز پیش‌بینی می‌شود و با توجه به اهمیت و اولویت کار تنظیم می‌گردد.[1]

در این قسمت با توجه به رشته‌ی تحصیلی خوانندگان گرامی، دو نمونه طرح گزارش بررسی یک کارخانه‌ی تولیدی (طرح اولیه به صورت فرم طرح شماره‌ی ۲۰ و طرح تکمیلی، که براساس طرح اولیه تهیه گردیده است، به شکل فهرست شماره‌ی ۲۱) ارائه می‌شود. همان‌طور که ملاحظه می‌گردد، در طرح اولیه کلیات موضوع فهرست شده و در طرح تکمیلی هر یک از موارد کلی به بخش‌های جزئی تقسیم گردیده است. بدیهی است پاسخ به هر یک از آن‌ها در مجموع می‌تواند تهیه کننده‌ی گزارش را در ارائه‌ی گزارش کامل و جامع راهنمایی نموده و یاری نماید.

طرح اولیه برای بررسی یک کارخانه‌ی تولیدی

۱ـ اطلاعات کلی :	**۷ـ وضعیت اقتصادی :**
۲ـ محل و موقعیت :	**۸ـ نیروی انسانی :**
۳ـ فعالیت و تولیدات :	**۹ـ رفاه کارکنان :**
	۱۰ـ روش‌های فنی :
۴ـ ماشین‌آلات تولید :	**۱۱ـ روش‌های مدیریت :**
۵ـ وسائط نقلیه :	**۱۲ـ سایر اطلاعات :**
۶ـ حفاظت و ایمنی :	**۱۳ـ مستندات :**

۱ـ برای اطلاعات بیش‌تر به مجموعه‌ی گزارش‌نویسی (گزارش‌های اداری و فنی) تألیف مؤلف این کتاب ـ قسمت چهارم ـ از انتشارات مؤسسه‌ی استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران مراجعه فرمایید.

فهرست مندرجات طرح تکمیلی بررسی یک کارخانه‌ی تولیدی

۱ــ اطلاعات کلی :

ــ نام شرکت یا کارخانه ؛

ــ مؤسس اولیه ؛

ــ تاریخ تأسیس ؛

ــ سهامداران اولیه، تعداد سهام ؛

ــ سهامداران فعلی، تعداد سهام ؛

ــ میزان سرمایه‌ی اولیه ؛

ــ سرمایه‌ی فعلی.

۲ــ محل و موقعیت :

ــ نشانی کامل ؛

ــ شماره تلفن، دورنگار (فاکس) و . . . ؛

ــحدود و جهات اربعه ؛

ــ مساحت کل،

ــ زیر بنا با تفکیک، فضا و محوطه، کارگاه، انبار، ساختمان اداری و . . . .

۳ــ فعالیت و تولیدات :

ــ انواع تولیدات، خطوط تولید، مونتاژ، تکمیل، نیمه‌ساخت و ساخت کامل ؛

ــ میزان تولید به تفکیک و در جمع ؛

ــ ساعت کار، نوبت کاری و غیره.

۴ــ ماشین آلات تولید :

ــ ماشین‌آلات مربوط به تولید ؛

ــ وسایل کمکی ؛

ــ ماشین‌های جنبی ؛

ــروش‌های تعمیرات ؛

ــروش‌های کنترل و سرویس.

۵ــ وسائط نقلیه :

ــ سرویس ایاب و ذهاب کارکنان (عمومی) ؛

ــ سرویس اختصاصی ؛

ــ وسایل حمل و نقل کالا و مواد ؛

ــ تعمیرگاه، توقف‌گاه ؛

ــ نحوه‌ی کارکرد.

۶ــ حفاظت فنی :

ــ سیستم‌های ایمنی کلی ؛

ــ سیستم‌های ایمنی ساختمان، انبارها، سالن‌های تولید ؛

ــ سیستم‌های حفاظتی فنی ماشین‌آلات.

۷ــ وضعیت اقتصادی :

ــ کل تولید ــ ریال ؛

ــ کل فروش ــ ریال ؛

ــ سود ناخالص ــ ریال ؛

ــ سود خالص ــ ریال ؛

ــ سود سهام ــ ریال ؛

(موارد بالا:) در پنج‌سال گذشته، مقایسه با زمان حال.

ــ تبلیغات، نوع تبلیغات و . . . ؛

ــ بسته‌بندی . . . ؛

ــ صادرات.

۸ــ نیروی انسانی :

ــ طبقات شغلی :

ــ کارگری و فنی

ــ کارمندی

ــ خدماتی

(موارد بالا:) سطوح معین شود

ــ جنس ؛

ــ سن ؛

ــ تحصیلات، آموزش‌های قبل و ضمن خدمت،

ــ تعداد عائله ؛

ــ حقوق و مزایا.

۹ــ رفاه کارکنان :

ــ امکانات رفاهی ؛

ــ وام ؛

ــ فروشگاه ؛

ــ باشگاه، پلاژ (فرهنگی و تفریحی) ؛

ــ خدمات درمانی ؛

ــ سایر.

۱۰ــ روش‌های فنی :

ــ روش‌های تولید،

ــ دانش فنی،

ــ سایر.

۱۱ــ روش‌های مدیریت :

ــ روش‌های اداری، بایگانی، مکاتبات و . . . .

ــ روش‌های مالی ؛

ــ روش‌های فروش ؛

ــ روش‌های انبارداری ؛

ــ روش‌های اطلاع‌رسانی.

خلاصه‌ی فصل هفتم

این فصل به «گزارش» اختصاص یافته است. در این فصل، تعریف گزارش و کاربرد آن در سازمان و اجتماع بیان شده است. سپس، در مورد انواع گزارش و پیرامون ارکان گزارش توضیحات لازم ارائه گردیده است. گرچه ظاهراً ارکان گزارش با ارکان نامه‌های اداری مشابه است، اما برای تهیه و تنظیم گزارش تخصص و اطلاعات دیگری نیاز است که در این فصل به آن‌ها پرداخته شده است.

در مورد طراحی گزارش صحبت شده و برای مثال طرح اولیه برای بررسی یک کارخانه ترسیم شده و براساس همان طرح، طرح تکمیلی به منظور تنظیم گزارش نهائی ارائه گردیده است.

بدیهی است تهیه‌ی طرح اولیه می‌تواند جهت تدوین یک گزارش منطقی، مناسب و خوب به گزارشگر بسیار کمک کند.

سؤالات فصل هفتم

۱ــ گزارش را تعریف کنید.

۲ــ گزارش‌های مالی را نام ببرید.

۳ــ گزارش کتبی را شرح دهید.

۴ــ گزارش‌های تلفیقی را شرح دهید.

۵ــ ارکان گزارش را نام ببرید.

۶ــ عناوین گزارش چیست؟ و درباره‌ی هر کدام توضیح دهید.

۷ــ متن گزارش از چند قسمت تشکیل می‌شود؟ درباره‌ی هر کدام به اختصار توضیح دهید.

۸ ــ نحوه‌ی امضای گزارش‌های مالی چگونه است؟

۹ــبرای بررسی یک فروشگاه بزرگ ــ از نوع فروشگاه‌های شهروند یا رفاه ــ یک طرح اولیه تهیه نمایید. سپس، براساس آن طرح تکمیلی را نیز تنظیم کنید.

۱۰ــ نقش مقدمه در گزارش را شرح دهید.

۱۱ــ طرح کامل بررسی امور مالی یک شرکت نسبتاً بزرگ تولیدی را تهیه کنید.

۱۲ــ تجزیه و تحلیل اطلاعات را شرح دهید.

۱۳ــ روش امضای گزارش‌های مالی چگونه است؟

۱۴ــ طی گزارشی به شهرداری محل سکونت خود اطلاع دهید که زمین بلاصاحب نزدیک خانه‌ی شما تبدیل به زباله‌دانی شده است و تقاضا نمایید که رفع مشکل کنند.

فصل هشتم

هدف‌های رفتاری : در پایان این فصل از هنرجو انتظار می‌رود که بتواند :
ـ فرم را تعریف کند.
ـ کاربرد انواع فرم را توضیح دهد.
ـ روش تکمیل فرم را تشریح کند.
ـ انواع احکام را دسته‌بندی کند.
ـ احکام مختلف را تنظیم کند.
ـ فرم‌های ساده‌ی اداری را تهیه کند.

فرم

آن‌چه از فرم[1] در این کتاب موردنظر است ؛ کاغذی است دارای عنوان ویژه که برای هدف‌های خاصی، مانند امور اداری، مالی، طرح‌ها و روش‌ها، نامه‌ها، گزارش‌ها و … طراحی گردیده است.

به‌طور کلی می‌توان گفت :«فرم کاغذی است دارای عنوان مخصوص که بعضی از قسمت‌های آن برای ثبت اطلاعاتی از قبیلِ نام، مشخصات، تاریخ و سایر جزئیات توصیفی خالی گذاشته می‌شود.»[2]

فرم پدیده‌ی جدیدی است که به عنوان وسیله‌ی مؤثر برای ازدیاد تحرک، ساده‌نمودن، کم‌کردن و تعیین مسیر فعالیت‌ها و ایجاد هماهنگی و جلوگیری از تشریفات زائد در سازمان و نهایتاً صرفه‌جویی در وقت و هزینه‌های جامعه به کارگرفته شده است.[3]

۱ـ واژه‌ی فرم (Forme) در اصل فرانسوی است و در فارسی معادل واژه‌های ریخت، شکل، وضع، هیبت، حالت، صورت ظاهر، پیکر و کالبد است (فرهنگ عمید).

۲ـ منصور کیا، دکتر منصور، تجزیه و تحلیل سیستم‌ها و روش‌ها، انتشارات دانشکده‌ی علوم اداری و مدیریت بازرگانی.

۳ـ نمونه‌هایی از فرم اداری در صفحات بعدی این کتاب ارائه گردیده است (مراجعه شود به فرم حکم کارگزینی).

کارایی و کاربرد فرم

استفاده از فرم فوائد زیادی برای سازمان دارد. مهم‌ترین این کاربردها را می‌توان به‌طور خلاصه و به قرار زیر ارائه نمود :

کمک به مدیریت و کارکنان درباره‌ی اتخاذ تدابیر صحیح اداری به هنگام نگارش و انتقال اطلاعات ؛

ایجاد سهولت در انجام امور اداری، امور مالی، امور اموالی و تدوین روش‌های انجام کار ؛

استاندارد کردن صورت‌های مالی و اموالی و گزارش‌های مربوط به آن‌ها ؛

جلوگیری از سرگردانی ارباب رجوع درباره‌ی طی مراحل و تشریفات کار ؛

ایجاد سهولت در سرعت، دقت، هماهنگی، تفهیم و تفهّم بین پیام‌دهندگان و پیام‌گیرندگان در داخل و خارج مؤسسه ؛

ایجاد هماهنگی در روش‌های انجام کار.

سهولت در ضبط اطلاعات به صورت مکتوب به هنگام جمع‌آوری آن ها و هم‌چنین، ایجاد سهولت در استخراج اطلاعات جمع‌آوری شده با طریقه‌ی استفاده از فرم به هنگام تحقیقات علمی و اداری ؛

صرفه‌جویی در وقت و هزینه‌ها.

انواع فرم

فرم‌های رایج در سازمان‌های دولتی به گروه‌های زیر تقسیم می‌شوند :

ــ فرم‌های عمومی ؛

ــ فرم‌های اختصاصی ؛

ــ فرم‌نامه ؛

ــ فرم‌های ویژه.

فرم‌های عمومی : به منظور ایجاد هماهنگی سازمان‌های دولتی، معمولاً دستورالعمل واحدی تهیه و به کلیه‌ی سازمان‌های دولتی ابلاغ می‌گردد. فرم‌های مورد استفاده در اجرای دستورالعمل‌ها، با عنوان فرم عمومی ضمیمه است، مانند فرم حکم استخدامی، فرم تقاضای مرخصی یا فرم‌های مربوط به تهیه و تنظیم بودجه و فرم‌هایی که در جهت اجرای قوانین مالی و محاسباتی مانند قانون محاسبات کل کشور تهیه و ابلاغ می‌گردد. فرم ۲۲ نوعی حکم است که به صورت فرم تهیه شده است.

فرم‌های اختصاصی : به فرم‌هایی اطلاق می‌شود که به‌وسیله‌ی یک سازمان یا واحد سازمانی ویژه برای انجام وظایف خودتهیه می‌شود و در جریان قرار می‌گیرد، مانند فرم‌ها و صورت‌حساب‌های مالی، مالیاتی، اموالی و فرم‌های بودجه و کنترل آن و نیز فرم‌های اداری و کارپردازی و انبار و فرم‌های کارگزینی و دبیر خانه، فرم تقاضای وام ضروری و نظایر آن‌ها.

فرم‌های عمومی و اختصاصی خود به دو صورت‌اند : فرم‌های دائم و فرم‌های موقت.

فرم‌های دائم : فرم‌هایی هستند که استفاده از آن‌ها برای مدت نسبتاً زیاد و لااقل تا زمان اعتبار یک ماده قانون و یا یک تصویب‌نامه است. نمونه‌ی فرم شماره‌ی **۲۲** به عنوان فرم مشخصات و خلاصه‌ی سوابق خدمت مستخدم به صورت دو صفحه‌ی پشت و رو است، در دستگاه های دولتی فرم‌های رسید انبار، حواله‌ی انبار، فاکتور فروش و غیر آن‌ها. در بخش های عمومی و خصوصی کاربرد دارند.

برگ شناسنامه و خلاصه سوابق خدمت مستخدم

دولت جمهوری اسلامی ایران

فرم ع ـ ۴۳ (۵۴.۱)

۱. شماره مستخدم:	۲. نام: خانم / آقای	۳. نام خانوادگی:	۴. نام پدر:	محل الصاق عکس
۵. شماره شناسنامه و محل صدور: محل صدور: دهستان، بخش، شهرستان، استان / فرمانداری کل	شماره شناسنامه:			
۶. محل تولد:	۷. تاریخ تولد: روز ماه سال	۸. وضع تأهل: مجرد ☐ متأهل ☐	۹. تعداد اولاد:	۱۰. مذهب:
۱۱. خدمت زیر پرچم: انجام داده ☐ معاف موقت ☐ معاف دائم ☐ علت معافیت:				
۱۲. بالاترین مدرک رشته تحصیلی در بدو استخدام و تاریخ اخذ آن: مدرک: رشته: تاریخ اخذ:	۱۳. تاریخ ورود به خدمت دولت: روز ماه سال	۱۴. تاریخ بازنشستگی اجباری:		

۱۵. مدارک تحصیلی (اخذ شده قبل و بعد از استخدام)

تاریخ اخذ مدرک	نام مؤسسه آموزشی	رشته تحصیلی	مدرک تحصیلی

۱۶. دوره‌های تخصصی و کارآموزی

تاریخ شروع	مدت: ماه	مدت: سال	نام مؤسسه آموزشی یا مقام برگزار کننده	رشته تخصصی کارآموزی

۱۷. تخصص‌ها و مهارتها:

۱۸. نشان‌ها ـ تشویقات

تاریخ	شرح

۱۹. مجازات‌های اداری

تاریخ	شرح

۲۰. خلاصه سوابق خدمت قبل از ورود به خدمت دولت

تاریخ: از	تاریخ: تا	شاغل مورد تصدی	نام مؤسسه محل خدمت

فرم شماره ۲۲

۲۱- استخدام، انتصاب، ماموریت، اجرای مرحله اول و دوم، حالات عدم اشتغال (شامل: انتظار خدمت، آمادگی بخدمت، مرخصی بدون حقوق، انفصال موقت، تعلیق، خدمت زیر پرچم)، برکناری از خدمت)

تاریخ اجرای حکم	عنوان شغل یا پست مورد تصدی یا سایر حالات استخدامی	رشته شغلی	[illegible]	واحد سازمانی	وزارت یا موسسه دولتی محل خدمت یا ماموریت	گروه تطبیقی	پایه استحقاقی	عنوان مزایای مستمر یا فوق العاده شغل

نام و نام خانوادگی تهیه کننده:
عنوان پست ثابت سازمانی:
تاریخ: امضاء:

نام و نام خانوادگی تایید کننده:
عنوان پست ثابت سازمانی:
تاریخ: امضاء:

صفحه دوم فرم شماره ۲۲

فرم‌های موقت : به فرم‌هایی اطلاق می‌شود که برای انجام امور دوره‌ای یا اموری که در یک برهه از زمان انجام می‌شود کاربرد دارند، مانند فرم‌های مربوط به سرشماری یا فرم‌های مربوط به جمع‌آوری اطلاعات برای انجام یک بررسی علمی یا اجتماعی.

فرم‌نامه : فرم نامه به مکاتباتی اطلاق می‌شود که حالت یک‌نواختی دارد. در این فرم مقداری از متن‌نامه قبلاً روی کاغذ چاپ شده است و نویسنده‌ی نامه فقط جاهای خالی آن را پر می‌کند و در جریان کار قرار می‌دهد. فرم‌نامه ممکن است در داخل یا خارج سازمان مورد استفاده قرار گیرد. اغلب بخش‌نامه‌ها، درخواست‌ها، دستورهای قانونی یا اطلاعیه‌ها به‌وسیله‌ی فرم‌نامه صورت می‌گیرند.

فرم‌های ویژه : این فرم‌ها برای موارد خاص توسط یک واحد یا سازمان تهیه و در جریان کار قرار می‌گیرد، مانند فرم صورت جلسه که در این کتاب نمونه آن ارائه گردیده است.

طراحی فرم

در فصل‌های گذشته در مورد طراحی و تدوین نوشته‌های اداری به طور فراگیر توضیحات لازم ارائه گردید؛ اما با توجه به ماهیت کار فرم‌ها جهت افزودن مطالبی بر آن‌ها، به ویژه در طراحی فرم ناگزیر هستیم از طرفی، به دلیل تنوع و فراوانی مطالب و محدود بودن حجم کتاب لازم است شیوه‌ی اختصار رعایت گردد. لذا، ناگزیریم به‌طور خلاصه و فهرست‌وار درباره طراحی فرم سخنی کوتاه داشته باشیم.

در تهیه‌ی طرح هر فرم دو مطلب اساسی مورد نظر است. اول محتوای فرم و دوم شکل ارائه‌ی آن که طی دو فصل جداگانه پیرامون هر یک صحبتی خواهیم داشت.

طراحی محتوای فرم : در مرحله‌ی اول باید بدانیم که چه مطالبی باید در فرم آورده شود. برای شناخت مطالب فرم ناگزیر به پژوهش اولیه هستیم، که در این‌جا نیز توصیه می‌شود ملاک کار را همان استفاده از شش سؤال **که؟ کجا؟ کی؟ چه؟ چرا؟ چگونه؟** قرار دهیم و براساس آن اقدامات زیر را به عمل آوریم.

۱ــ هدف از تنظیم فرم دقیقاً مشخص گردد؛

۲ــ پیام، منبع و مخاطب تعیین گردد؛

۳ــ مطالبی که باید در فرم آورده شود دقیقاً مشخص و فهرست شود؛

۴ــ مطالب فهرست شده را مورد وارسی قرار دهد و سپس ویرایش شود، به طوری که روشن و شفاف، رسا، ساده، صریح و در خور اطلاعات و دانش تکمیل کننده باشد؛

۵ــ مطالب از نظر تسلسل یا توالی و مسیر گردش کار تنظیم و تدوین شود ؛

۶ــ پاسخ‌های مورد انتظار به طور فرضی مشخص شود و میزان مطالبی که برای پاسخ هر یک از مواد لازم است، محاسبه گردد ؛

۷ــ تا آن‌جا که امکان دارد مطالب به نحوی عنوان گردد، که پاسخی کوتاه داشته باشد. یا این‌که تکمیل کننده بتواند با علائم + × – یا **آری و خیر** پاسخ دهد. مگر در موارد استثنایی که ناگزیر باشد توضیحی کوتاه ارائه نماید.

با انجام اقدامات پیش گفته، میزان مطالب، توالی آن‌ها، محل لازم برای هر مورد یا سؤال و فضای لازم برای نوشتن پاسخ آن‌ها دقیقاً تعیین می‌گردد. آن‌گاه می‌توان نسبت به انتخاب کاغذ مناسب تصمیم گرفت. بعد از انتخاب کاغذ استاندارد به قطع مورد نیاز مرحله‌ی بعدی شروع می‌شود.

ــ طراحی شکل فرم : در این مرحله نیز با تعیین نوع فرم و موارد استفاده آن، میزان مطالب با فضای کاغذ منطبق شود، یعنی در حقیقت ظرف و مظروف مورد مطالعه و بررسی قرار گیرد و بعد از حصول اطمینان از تناسب فی‌مابین طراحی شکل فرم آغاز می‌گردد[۱].

در تنظیم فرم معمولاً از قطع متداول کاغذ استاندارد شده (۲۱۰×۱۴۸ میلی‌متر، ۲۹۷×۲۱۰ میلی‌متر، ۴۲۰×۲۹۷ میلی‌متر) استفاده به عمل می‌آید. در مواردی که ضرورت ایجاب نماید از قطع‌های دیگر استاندارد شده و یا صفحات بیش‌تر استفاده خواهد شد. در هر صورت برای طرح شکل فرم و تعیین کار داخلی با توجه به استانداردهای کاغذ نکات زیر باید رعایت گردد :

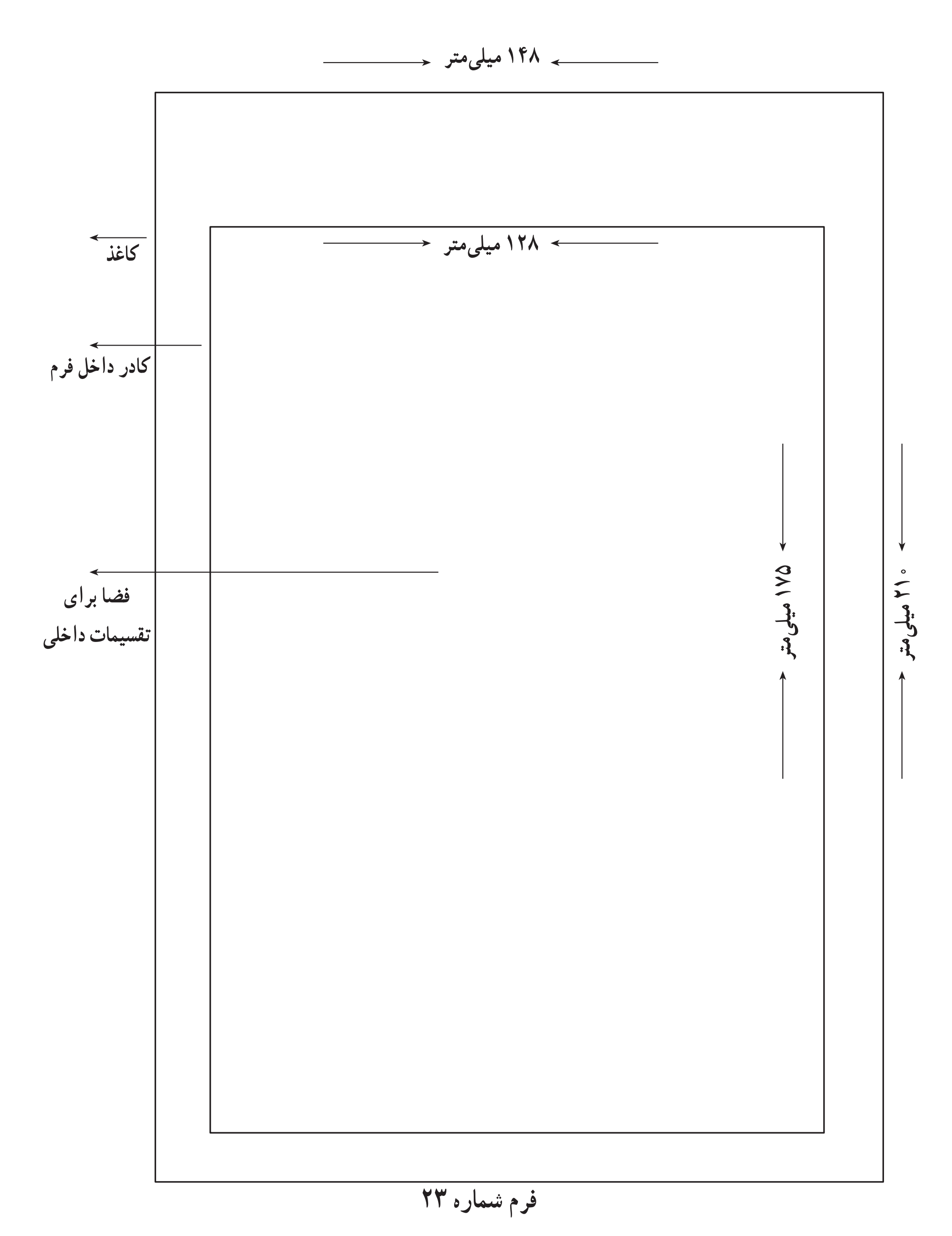
۱ــدر مورد فرم‌هایی که از آرم جمهوری اسلامی باید استفاده گردد ۳۵ میلی‌متر و در مورد سایر فرم‌ها ۲۵ میلی‌متر حاشیه در بالای فرم برای درج نام مؤسسه، عنوان فرم و شماره‌ی فرم اختصاص داده می‌شود.

۲ــ در هر یک از طرفین راست و چپ، بین ۱۰ تا ۱۵ میلی‌متر، حاشیه اختصاص داده می‌شود.

۳ــدر پایین فرم، بین ۱۰ تا ۱۵ میلی‌متر حاشیه، در نظر گرفته می‌شود.

برای آشنایی بیش‌تر با ابعاد کاغذ و ابعاد داخلی فرم به تصویر شماره‌ی ۲۳ مراجعه فرمایید.

۱ــ در فرم شماره ۲۴ این کتاب نمونه‌ی کاملی از نحوه‌ی تقسیم‌بندی فضای کاغذ برای قید مطالب مورد نیاز و جای کافی برای درج پاسخ‌ها یا اطلاعاتی که باید نوشته شود، ارائه گردیده است.



فرم شماره ۲۳

۱ــ اندازه‌ی کاغذ : ۱۴۸× ۲۱۰ میلی‌متر

۲ــ اندازه‌ی کادر داخل فرم : (بعد از کسر فضای حاشیه باقی خواهد ماند) ۱۲۸ × ۱۷۵ میلی‌متر

۳ــ برای چاپ هر مورد یا سؤال در داخل فرم حروف مناسب انتخاب می‌گردد. سپس، محل خالی برای پاسخ‌ها و مطالبی که باید نوشته شود پیش‌بینی می‌شود و اختصاص می‌یابد.

روش تکمیل فرم

برای ایجاد هماهنگی در تکمیل فرم‌ها و جلوگیری از دوباره کاری احتمالی ایجاب می‌نماید که روش تکمیل هر فرم دقیقاً تعیین شود و در اختیار تکمیل کننده قرار گیرد : برای حصول به این هدف معمولاً از شیوه‌های زیر می‌توان استفاده نمود.

۱ــ در صورتی که فضای کافی در روی فرم وجود داشته باشد روش تکمیل در روی فرم به‌طور خلاصه قید می‌شود.

۲ــ در مورد فرم‌های مفصل، معمولاً روش تکمیل در پشت فرم نوشته می‌شود.

۳ــ در مورد برخی از فرم‌های عمومی روش تکمیل در کاغذی جداگانه همراه با نمونه‌ی فرم به سازمان ذی‌ربط ارسال می‌گردد.

۴ــ در مورد دستورالعمل‌ها و روش‌های انجام کار، در شرح مراحل و به هنگام ارائه‌ی فرم، نحوه‌ی تکمیل آن نیز قید می‌شود.

احکام

در آخرین بخش لازم است که درباره‌ی یکی از نوشته‌های رایج اداری، که معمولاً به صورت فرم در جریان امور قرار می‌گیرد و اصطلاحاً به آن «حکم» گفته می‌شود، اشاره‌ای مختصر داشته باشیم.

احکام جمع حکم و در لغت معادل :«امر، فرمایش، داوری، قضا، منشور، ابلاغ، فرمان، اجازه، فتوا و . . .»[1] آمده است.

در اصطلاح اداری حکم نوشته‌ای است که به موجب آن فردی از طرف مقامات صلاحیت‌دار سازمان یا دستگاه اداری به سمتی منصوب یا انجام کاری به وی محول گردد[2] یا این‌که معزول و از کاری منع می‌شود. احکام گونه‌های بسیار زیادی با کاربردهای متفاوت دارد که در این‌جا به دو گروه کلی آن :

ــ احکام استاندارد شده

ــ احکام غیر استاندارد

اشاره می‌شود.

احکام استاندارد شده، که بیش‌تر به صورت فرم است، مانند حکم استخدام (فرم شماره‌ی ۲۴) یا حکم مرخصی یا مأموریت که معمولاً نحوه‌ی تنظیم آن‌ها از قبل مشخص و به همراه حکم مزبور ارائه می‌گردد.

۱ــ فرهنگ فارسی ــ دکتر محمد معین

۲ــ در بند «ب» قانون استخدام کشوری حکم به شرح زیر تعریف شده است :

«حکم رسمی عبارت است از دستور کتبی مقامات صلاحیت‌دار وزارت‌خانه‌ها و شرکت‌ها یا مؤسسات دولتی در حد قوانین و مقررات مربوط.»



حکم کارگزینی

فرم ع - ۳۲ (۱۱ - ۷۰) ت ۱

۱ - وزارت / مؤسسه :	۲ - شمارهٔ مستخدم:
۳ - نام خانم / آقای :	۴ - نام خانوادگی: ۵ - نام پدر:
۶ - شمارهٔ شناسنامه و محل صدور: شمارهٔ شناسنامه: محل صدور: دهستان: بخش: شهرستان: استان:	
۷ - محل تولد: ۸ - تاریخ تولد: روز ماه سال	۹ - بالاترین مدرک و رشتهٔ تحصیلی: بالاترین مدرک: رشته:
۱۰ - عنوان و شمارهٔ پست سازمانی:	شماره:
۱۱ - رسته: رشته:	طبقه :
۱۲ - گروه: ۱۳ - سنوات خدمت رسمی: ماه سال	۱۴ - واحد سازمانی:
۱۵ - محل خدمت: دهستان: بخش:	شهرستان: استان:
۱۶ - وضعیت تأهل و عائله‌مندی: مجرد ☐ متأهل ☐ تعداد فرزندان :	۱۷ - ضریب افزایش سنواتی: درصد
۱۸ - نوع حکم:	۲۰ - حقوق و فوق‌العاده‌ها
۱۹ - شرح حکم:	الف - حقوق مبنا ریال / افزایش سنواتی ریال / حقوق ریال
	ب - فوق‌العاده شغل ریال
	پ - تفاوت تطبیق ریال
	ت - فوق‌العاده سختی شرایط محیط کار ریال
	ث - فوق‌العاده نوبت کاری ریال
	ج - فوق‌العاده بدی آب و هوا ریال
	چ - فوق‌العاده محرومیت از تسهیلات زندگی ریال
	ح - فوق‌العاده محل خدمت ریال
	خ - فوق‌العاده اشتغال خارج از کشور ریال
	د - کمک هزینه عائله‌مندی ریال
	ذ - کمک هزینه اولاد ریال
	ر - ریال
	جمع - ریال
۲۱ - حقوق و فوق‌العاده‌های مندرج در این حکم جمعاً بمبلغ (به حروف) پس از وضع کسور قانونی از فصل: ماده: قابل پرداخت است	
۲۲ - تاریخ اجرای حکم:	۲۳ - تاریخ صدور و شماره حکم: تاریخ: شماره:
۲۴ - نام و نام خانوادگی مقام مسئول: عنوان پست ثابت سازمانی: امضاء	نسخه: مستخدم

فرم ۲۴

گروه دوم احکام غیر استاندارد است، که با توجه به رویه‌ی سازمان و سلیقه‌ی افراد در شکل‌های مختلف تهیه و ابلاغ می‌شود، مانند احکام اولیه‌ی انتصاب، برخی از احکام مأموریت‌ها و ... و حتی احکام مراجع قضایی.

روش تنظیم احکام : به‌طور کلی برای تنظیم احکامی که به صورت فرم‌اند، دستورالعمل ویژه‌ای به‌طور جداگانه یا چاپ شده در پشت فرم ارائه می‌گردد. بنابراین، در این‌جا فقط راجع به احکامی صحبت می‌شود که به صورت فرم نیستند.

همان‌طور که اشاره شد، احکام اداری بنا به سلیقه‌ی افراد و رویه‌های سازمان تنظیم و ابلاغ می‌گردند. اما در هر صورت احکام مانند سایر نوشته‌های اداری دارای چارچوبی خاص‌اند، که به دلیل اهمیت، در این‌جا به آن‌ها می‌پردازیم.

ارکان : احکام عبارت‌اند از :

- نام و مشخصات گیرنده و یا اجرا کننده ی حکم ؛
- موضوع حکم ؛
- تاریخ شروع و پایان دستوری که داده شده ؛
- نام و مشخصات و امضای مقام صلاحیت‌دار (دستور دهنده) ؛
- شماره و تاریخ دفتر اندیکاتور سازمان ذی‌ربط.

پیداست که وجود نداشتن ارکان مزبور در احکام اداری مصداق آن‌ها را از بین می‌برد و حتی بدون برخی از آن‌ها لازم الاجرا نخواهند بود.

احکام همانند سایر مکاتبات اداری دارای مقدمه، اصل پیام و اختتامیه است که باید هر کدام در جای خود قرار داشته باشند.

خلاصه‌ی فصل هشتم

امروزه برای سهولت در انجام امور اداری و ایجاد هماهنگی در آن‌ها از فرمان‌های اداری استفاده می شود. اهمیت فرم‌ها به گونه‌ای است که اغلب سازمان های مهم برای آن واحد مستقلی با عنوان (واحد کنترل فرم) در تشکیلات خود به‌وجود آورده‌اند.

در این فصل، ابتدا فرم تعریف شده و کارایی و کاربرد آن ارائه گردیده. سپس به انواع فرم‌ها اشاره شده و نمونه‌ای از یک فرم عمومی نیز ارائه شده است.

گرچه طراحی فرم، تخصص و هنر ویژه‌ای می‌طلبد و نیاز به طی دوره‌ی مخصوص دارد، مع‌الوصف راجع به طراحی فرم اطلاعات لازم ارائه داده شده است.

با توجه به اهمیت احکام، ضمن تعریف آن ها روش تنظیم شان نیز بیان شده است.

سؤالات فصل هشتم

۱ــ فرم را تعریف کنید.

۲ــ انواع فرم‌ها را نام ببرید و فرم‌های عمومی را تعریف کنید.

۳ــ فرم‌نامه چیست؟ موارد استفاده آن را مشخص نمایید.

۴ــ برای طراحی محتوای فرم چه اقدامی خواهید کرد ؛ لطفاً توضیح دهید.

۵ــ فرمی برای صورت حساب خرید مشتری از فروشگاه لوازم برقی طراحی نمایید.

۶ــ فرمی برای پی‌گیری و کنترل امور ارجاعی به واحدها تهیه نمایید.

۷ــ فرمی برای صورت‌برداری از اموال منقول موجود در یکی از اتاق‌های آموزشگاهی، که در آن مشغول تحصیل هستید، تهیه فرمایید.

۸ــحکم را تعریف کنید.

۹ــ ارکان حکم را نام ببرید.

۱۰ــ پنج نمونه از احکام اداری را نام ببرید.

۱۱ــ دو نمونه از فرم احکام اداری را تهیه نمایید.

بخش چهارم

فنون نگارش

با توجه به این‌که هنرجویان گرامی در سایر درس‌ها اطلاعات لازم را درباره‌ی نگارش کسب نموده‌اند؛ لذا مناسبت نخواهد داشت که مجدداً موضوع مورد بحث قرار گیرد. ولی در جهت تکامل و جذابیت بیش‌تر نوشته مطالبی به شرح آتی عنوان می‌گردد.

مسلم است مطالب مزبور به اختصار آمده است و می‌توان عنداللزوم با راهنمایی استادان و هنرآموزان ارجمند و با استفاده از مآخذ دیگر اطلاعات لازم را کسب کرد.

فصل نهم

هدف‌های رفتاری : در پایان این فصل از هنرجو انتظار می‌رود که بتواند :
ــ یک نوشته‌ی کامل (جامع و مانع) را شرح دهد.
ــ انواع ویرایش را شرح دهد.
ــ نوشته‌ها را ویرایش نماید.
ــ نکات املایی و دستوری را رعایت نماید.
ــ آیین جمله‌بندی را یاد بگیرد و در عمل به کار ببرد.
ــ نحوه‌ی استفاده از منابع و مآخذ را یاد بگیرد.
ــ نوشته‌ها را، با رعایت آیین صفحه‌بندی، صفحه‌آرایی و حاشیه‌گذاری پردازش نماید.
ــ اصول نگارش را رعایت کند.

کامل کردن نوشته

آن‌گاه که نوشته آماده گردید، قبل از ارائه، به اقدامی دیگر در جهت بهترشدن آن نیاز است، که خود مرحله‌ای دیگر افزون بر مراحل قبلی است. حاصل این مرحله فراهم‌شدن نوشته‌ای است مطلوب و کامل و قابل ارائه. به این مرحله از کار ویرایش گفته می‌شود. بعد از انجام ویرایش، نوشته کامل می‌شود و در شکلی مناسب ارائه می‌گردد. در واقع، مظروف که آماده شد، باید در ظرفی مناسب ریخته شود. این قسمت از کار همان پیاده نمودن مطالب، به‌طور علمی و منطقی، بر روی کاغذ است که اصطلاحاً به آن پردازش گفته می‌شود. ویرایش و پردازش نوشته فن و هنر ویژه‌ای است که آگاهی از آن برای هر کس، که با نویسندگی سروکار دارد، واجب است.

به منظور سهولت در امر مطالعه به‌طور جداگانه درباره‌ی هر یک از مراحل مزبور سخنی خواهیم داشت.

ویرایش نوشته

ویرایش ــ همان‌طور که گفته شد ــ قدم دیگری برای کامل نمودن نوشته است. در این مرحله نوشته از ابعاد مختلف مورد بررسی قرار می‌گیرد و اصلاحات لازم در جهت کامل شدن آن صورت می‌گردد.

مراحل ویرایش : مراحلی که برای ویرایش نوشته‌ها، اعم از نوشته‌های اداری یا غیر آن‌ها، باید طی گردد، عبارت‌اند از :

ــ بهگزینی و جابه‌جایی واژه‌ها ؛

ــ رعایت املا و خط فارسی ؛

ــ رعایت دستور زبان فارسی ؛

ــ نشان‌گذاری مناسب ؛

ــ آیین جمله‌بندی ؛

ــ برطرف‌نمودن کم‌بودهای نوشته ؛

ــ حذف زوائد و موارد تکرار شده ؛

ــ رفع برش‌ها و نارسایی‌ها ؛

ــ مراقبت در کفایت منطقی اجزای نوشته ؛

ــ بررسی نحوه‌ی استفاده از منابع.

که اینک به شرح هر یک می‌پردازیم :

بهگزینی و جابه‌جایی واژه‌ها : در این مرحله واژه‌های به کار رفته مورد بررسی قرار می‌گیرند. برای انجام این امر روش‌های مختلفی وجود دارد که یکی از آن‌ها طرح سؤال و نتیجه‌گیری از طریق پاسخ به آن‌هاست، از جمله :

ــ آیا واژه‌ها در جای خود به کار رفته‌اند؟

ــ آیا واژه‌های به کار برده شده دارای معنی و مفهوم مورد نظرند؟

ــ آیا واژه در خور شأن و دانش مخاطب یا مخاطبین است؟

ــ آیا رعایت شأن و مقام پیام‌دهنده و مخاطب نامه (امضاکننده‌ی نامه و پیام‌گیرنده) شده است؟

ــ آیا واژه‌ها تجانس و همگنی لازم را با یکدیگر و در کل نوشته دارند؟

ــ آیا از واژه‌های متداول و مصطلح روز استفاده شده است؟

با عنایت به نتیجه‌ی به دست آمده از پاسخ‌ها نسبت به تغییر، تبدیل، اصلاح و جابه‌جایی لازم واژه‌ها اقدام شود.

رعایت املا و خط فارسی: اعتبار نوشته و نویسنده در درست‌نویسی واژه‌هاست. لذا، باید نوشته مورد بررسی قرار گیرد تا اطمینان از صحت و درستی کلیه‌ی واج‌ها[1] و واژه‌ها حاصل شود.

اغلب واژه‌های فارسی با تلفظی واحد دارای چند شکل با معانی مختلف‌اند. در این‌گونه موارد باید توجه داشت که واژه‌ی نوشته شده با معنی مورد نظر تطبیق نماید. از طرفی هر واژه‌ی مستقل، خواه بسیط و خواه مرکب، باید به صورت مستقل و جدا از واژه‌های دیگر نوشته شود[2]. حروف اضافه در برخی از موارد جدا از کلمه بعد از خود نوشته می‌شود و در مواردی خاص به کلمه می‌چسبد و خود یک واژه خاصی را به‌وجود می‌آورد[3]. این‌گونه موارد و نظایر آن‌ها باید مورد توجه قرار گیرند و در صورت لزوم اصلاح شوند.

رعایت دستور زبان فارسی: رعایت قواعد و اصول مربوط به زبان، علاوه بر روانی و سلیسی نوشته، معرّف کمال و دانش نویسنده است. بنابراین، تا آن‌جا که امکان دارد باید در کل نوشته چنان‌چه مواردی اشتباه ملاحظه شد اصلاح شوند. برای نیل به این هدف استفاده از فهرست وارسی زیر توصیه می‌شود :

ـ آیا ساختمان جمله‌ها درست است؟

ـ آیا مطابقه‌ی فعل با فاعل رعایت شده است؟

ـ آیا اصول جمله‌بندی مراعات گردیده است؟

ـ آیا مطابقه‌ی صفت با موصوف انجام شده است؟

ـ آیا قواعد جمع رعایت گردیده است؟

و......

نتیجه‌ی بررسی انجام شده اصلاحاتی را ایجاب می‌نماید که با اِعمال آن‌ها این مرحله از کار نیز به پایان می‌رسد.[4]

۱ــ واج ــ گفتار کلام، سخن، کلمه‌ی دعایی که زردشتیان در هر خوان طعام می‌خوانند، زمزمه (فرهنگ عمید) و در اصطلاح زبان‌شناسی به آوا و صدای هر حرف (شکل مکتوب) گفته می‌شود.

۲ــبرای اطلاع بیش‌تر به کتاب آیین نگارش، تألیف آقای دکتر حسین نجفی (صفحه‌ی ۲۵، قاعده‌ها و دستورهای خط فارسی) مراجعه شود. (چاپ سوم، از انتشارات افق تهران، سال ۱۳۵۲).

۳ــ برای اطلاع بیش‌تر به کتاب راهنمای نگارش و ویرایش، تألیف آقایان، دکتر محمد جعفر یاحقی و دکتر محد مهدی ناصح، از انتشارات مؤسسه‌ی چاپ و انتشارات آستان قدس رضوی، مشهد، ۱۳۶۳ (صفحه‌ی ۳۱ فصل و وصل کلمات در فارسی) مراجعه شود، هم‌چنین به مصوبه‌ی فرهنگستان زبان و ادب فارسی، به نام «دستور خط فارسی».

۴ــبا توجه به محدودیت صفحات کتاب از آوردن نمونه و بیان مثال خودداری می‌شود. قدر مسلم، استادان محترم به هنگام تدریس، با توجه به موقعیت و وقت کلاس، در فهرست‌های پیش آمده مثال‌های مناسبی را بیان و عنداللزوم تمرین‌های لازم را نیز ارائه خواهند کرد و به بحث خواهند گذاشت.

نشانه‌گذاری مناسب : برای حصول اطمینان از این‌که نظام نشانه‌گذاری رعایت گردیده است یا خیر، لازم است که از فهرست بررسی زیر کمک گرفته شود.[۱]

ــ آیا نشانه‌های مورد نظر درست به کار رفته است؟

ــ آیا اصول استفاده از نشانه‌ها رعایت شده است؟

ــ آیا نشانه‌هایی که مکمل‌اند، به طور مشترک به کار گرفته شده‌اند؟ [۲]

ــآیا موارد مربوط به آیین برخی از علایم و تأثیر آن‌ها در شکل ظاهر هر نوشته رعایت گردیده‌اند؟[۳]

ــآیا آغاز و پایان جملات دقیقاً مشخص است؟

ــآیا رعایت تقسیم منطقی مطالب شده است؟

ــ آیا در نشانه‌گذاری رعایت اعتدال شده است؟[۴]

بدون تردید پاسخ هر یک از سؤالات فوق، نحوه و نوع اقدام را دقیقاً تعیین می‌کند. بعد از انجام اصلاحات لازم دوباره‌ی نشانه‌ها، جمله‌ها و پاراگراف‌های اصلاح شده را مورد مطالعه قرار می‌دهیم و با حصول اطمینان از صحت آن‌ها، به این مرحله نیز پایان می‌دهیم.

آیین جمله‌بندی : جمله در هر زبان، از جمله در زبان فارسی، قواعدی دارد. لذا، در ادبیات و دستور زبان فارسی برای تدوین جمله قواعد و شیوه‌های خاصی وجود دارد که نویسنده ملزم به رعایت آن‌هاست.

برطرف نمودن کم‌بودهای نوشته : بدون شک هر نوشته‌ای در مراحل اولیه دارای کم‌بودهایی است که رفع آن‌ها باعث اعتبار نوشته می‌شود. این کم‌بودها در جملات، بندها (پاراگراف) و فصل‌ها (بهره‌ها)[5] و خلاصه در تمام نوشته‌ها ممکن است وجود داشته باشد. برای رفع آن‌ها ابتدا باید به وارسی جمله‌ها پرداخت.

کم‌بود این نوشته‌ها را، که بعضاً بسیار کوچک‌اند، مانند اضافه‌نمودن یک «را» یا «واو» عطف

۱ــ برای اطلاع بیش‌تر به کتاب آیین نگارش مکاتبات اداری چاپ دوازدهم، تألیف مؤلف این کتاب مراجعه فرمایید.

۲ــ مثلاً برای بیان نقل قول از دو نشانه استفاده می شود. به این ترتیب که بعد از نام گوینده یا نویسنده‌ی اصلی و عنوان مورد استفاده دو نقطه : گذاشته می‌شود و سپس کلام منقول در داخل علامت نقل قول آورده می‌شود.

۳ــ در بخش مربوط به علامت شرح : توضیح کافی داده شده است.

۴ــدر برخی از نوشته‌ها از نشانه‌گذاری، بسیار کم استفاده می کنند و در بعضی از آن‌ها افراط شده که از نظر علمی و منطقی هیچ یک صحیح نیستند. بهتر است از آن‌ها در حد اعتدال استفاده شود.

۵ــ بهره، حصه، قسمت، نصیب، بخش، سود، فایده (فرهنگ عمید)

یا نشانی ویژه و نظایر آن‌ها برطرف کرد. سپس، جمله را مورد بررسی قرارداد آن‌گاه نسبت به کامل نمودن آن اقدام نمود. آن‌گاه جمله‌ها باید در مجموع مورد مطالعه قرار گیرد و ارتباط بین آن‌ها ارزیابی شود و اصلاحات لازم در جهت همگون شدن جمله‌ها صورت گیرد. همین‌طور کار را تا بررسی بندها و فصل‌ها و حصول اطمینان از جامعیت و کامل نوشته، باید ادامه داد.

حذف زوائد و موارد تکرار شده: در این مرحله نوشته از بُعدی دیگر مورد بررسی قرار می‌گیرد و آن حذف زوائد و موارد تکراری است. به این ترتیب که ابتدا نوشته را مورد مطالعه قرار می‌دهیم و زوائد را حذف می‌کنیم. سپس با مطالعه‌ی قسمت‌های مختلف موارد تکراری را هم حذف می‌نماییم. در برخی از موارد ایجاب می‌نماید که چند جمله در هم ادغام شوند تا یک جمله‌ی جدید پدید آید یا یک جمله به چند جمله تفکیک شود، تا نوشته کامل‌تر شود و ارتباط زبانی به راحتی صورت گیرد.

رفع برش‌ها و نارسایی‌ها: در نوشته عواملی وجود دارد که آن را نارسا، مبهم و نامفهوم می‌نماید. بنابراین، با پالایش آن‌ها می‌توان بر تأثیر نوشته افزود و در جهت کامل‌شدن آن گامی دیگر برداشت.

هنر نویسنده در این است که مسیر فکر خواننده را در جهت هدف اصلی نوشته هدایت کند و اجازه ندهد که دچار گسستگی شود. چرا هر نوع گسستگی فکری خواننده ارتباط زبانی را مشکل و حتی ناممکن می‌سازد. به عواملی که باعث گسستگی فکر خواننده به هنگام مطالعه‌ی نوشته می‌گردد، اصطلاحاً «برش» گفته می‌شود. برش‌ها به نوشته صدمه می‌زنند و آن را از اعتبار می‌اندازند تا آن‌جا که به شکست نویسنده نیز منجر می‌گردد.

برش‌ها را می‌توان به دو گروه عمده تقسیم نمود. برش‌های غیر لازم و برش‌های عمدی یا لازم.

ـــ برش‌های غیر لازم: این برش‌ها، همان‌طور که اشاره شد، نوشته را از اعتبار می‌اندازد و حتی آن را نامفهوم می‌سازد. در این‌گونه موارد خواننده ناگزیر است برای درک مقصود چندین مرتبه کل نوشته یا قسمتی از آن را بخواند تا موفق به درک مطالب شود و چه بسا که از خواندن منصرف شود و نهایتاً امکان استقرار ارتباط از بین برود. بنابراین، لازم است با بررسی کامل نسبت به رفع این برش‌ها در جمله یا در بند و در فصل اقدام شود تا حاصل، مقبول طبع مخاطب واقع گردد و نویسنده به هدف خود، که انتقال پیام است، برسد.

ـــ برش‌های عمدی یا لازم: در برخی از نوشته‌ها، به ویژه در فیلم‌نامه، نمایش‌نامه، داستان،

داستان کوتاه و گزارش ایجاب می‌نماید که به منظور تأثیرگذاری بیش‌تر در خوانندگان با برشی حساب شده موضوع را تغییر داد. در این‌گونه موارد رعایت اصولی لازم است. از جمله استفاده از نشانه‌گذاری، برای مثال استفاده از علامت سه ستاره[1] به هنگام تغییر روال نوشته، به این ترتیب که بعد از پایان پاراگراف اول، علامت سه ستاره گذاشته می‌شود. سپس، پاراگراف بعدی که از نوع و روال پاراگراف فوقانی خود تبعیت نمی‌کند، نوشته می‌شود. در این‌جا خواننده با مشاهده‌ی علامت سه ستاره آماده‌ی دریافت مطلبی، که از نوع و جنس مطالب قبلی نبوده است، خواهد شد.

مراقبت در کفایت منطقی اجزا در نوشته : در این مرحله نوشته از دیدگاه‌های نویسنده و مخاطب به‌طور جداگانه مورد بررسی قرار می‌گیرد. در بادی امر بررسی با طرح سؤالات زیر ــ از نظرگاه نویسنده ــ آغاز می شود :

ــ آیا نویسنده آن چه را که در فکر خویش داشته عیناً به کاغذ منتقل کرده است؟

ــ آیا حق مطلب را ادا نموده و کسر و کاستی در آن مشاهده نمی‌شود؟

ــ آیا پیام خود را به روشنی و صراحت بیان نموده است؟

ــ آیا نوشته از کمال و جامعیت منطقی برخوردار است؟

سپس، موضوع از دیدگان خواننده مورد بررسی قرار می گیرد.

برای این منظور ایجاب می‌نماید که نویسنده خود را به جای خواننده قرار دهد و آن‌گاه به قضاوت نشیند. در این حالت لازم است که مخاطب و یا مخاطبین را با طرح سؤالات زیر شناسایی کند و بعد از آشنایی کامل به حال و سلیقه‌ی آن‌ها نوشته را اصلاح نماید. شناخت خوانندگان با طرح سؤالات زیر به سهولت انجام می‌شود :

ــ آیا نوشته فقط به وسیله‌ی یک نفر خوانده خواهد شد؟

ــ آیا بیش از یک نفر نوشته را مورد مطالعه قرار خواهند داد؟

ــ مقام و موقعیت علمی و اجتماعی خوانندگان چیست و در چه حد است؟

ــ سطح دانش آن‌ها مشابه و نزدیک به هم است یا در سطوح مختلف قرار دارند؟

ــ آیا در واژه‌گزینی رعایت مقام و موقعیت مخاطب شده است؟

ــ آیا نوشته فقط برای یک مرتبه مورد مطالعه قرار می‌گیرد یا این‌که به عنوان سند باقی خواهد ماند؟

۱ــ علامت سه ستاره *** علامت تغییر روال نوشته است. رجوع شود به بخش نشانه‌گذاری در کتاب آیین نگارش مکاتبات اداری تألیف مؤلف این کتاب (چاپ دوازدهم).

با انعکاس نتایج به دست آمده از بررسیِ پاسخ سؤالات مزبور در نوشته و امعان نظر کافی در آن‌ها، این مرحله از کار نیز به پایان می‌رسد.

بررسی نحوه‌ی استفاده از منابع و مآخذ: انتخاب منابع و نحوه‌ی استفاده از آن‌ها بستگی به دانش و کمال و سلیقه‌ی نویسنده دارد و در حقیقت یکی از وظایف اصلی وی به شمار می‌رود. در بخش‌های پیشین نیز گفته شد که ارزش نوشته بستگی به اعتبار منابع و مآخذ مورد استناد آن دارد. بنابراین، نویسنده‌ی آگاه خود باید در این زمینه دقت لازم را به عمل آورد و نیازی به طرح آن نیست. لذا، مختصراً به موارد فنی کار، یعنی نحوه‌ی استفاده‌ی صحیح از منابع و مآخذ و هم‌چنین انعکاس آن در کل نوشته از طریق طرح و پاسخ سؤالات زیر اشاره می‌شود.

ــ آیا انعکاس نقل قول‌ها در نوشته طبق روش‌های علمی انجام گردیده است؟

ــ آیا از نشانه‌های مربوط به نقل قول : و «...» درست استفاده شده است؟

ــآیا نحوه‌ی شماره‌گذاری و یا علامت‌گذاری زیرنویس‌ها براساس روش علمی انجام گردیده است؟

ــ آیا فهرست منابع و مآخذ در جای خود آورده شده است؟

ــآیا طبقه‌بندی مآخذ مطابق روش‌های علمی ــ براساس عنوان کتاب یا براساس نام مؤلف یا شیوه‌های دیگر ــ انجام گردیده است؟

در صورتی که نویسنده ویرایش نوشته خود را برعهده داشته باشد، موارد زیر به سؤالات فوق افزوده خواهد شد:

ــ آیا درباره‌ی موارد زیر دقت کافی به عمل آمده است؟

ــ اصالت سند، منبع و مأخذ؛

ــ قدمت سند و دست اول بودن آن و منبع و مأخذ؛

ــارزش و اعتبار منبع و مأخذ؛

ــارزش و اعتبار ارائه‌دهنده‌ی منبع و مأخذ و سند؛

ــ حصول اطمینان از صحت و درستی کار مترجم منابع؛

ــ تطابق برداشت‌ها با اهداف نوشته؛

ــتطابق برداشت‌ها با شرایط روز؛

ــمحل تحصیل منابع.

ــآیا نحوه‌ی برداشت از منابع صحیح بوده است؟

ــ آیا درباره‌ی اعتبار منبع و مأخذ، بررسی کامل به عمل آمده است؟
ــ آیا رعایت امانت در بهره‌گیری از منبع به ویژه نقل قول‌ها شده است؟
ــ آیا در بهره‌گیری از منابع رعایت اعتدال گردیده است؟
ــ آیا لازم نیست که در موارد فوق بررسی مجددی در کل نوشته انجام شود؟

پردازش نوشته (آیین صفحه‌بندی)

مراد از پردازش[1] در این مجموعه، آراستگی و خوش‌آیندی و اصطلاحاً جلا دادن و مرتب نمودن نوشته است. به این مرحله از کار آیین صفحه‌بندی و یا مهندسی نوشته بر روی کاغذ نیز گفته می‌شود.

پردازش در حقیقت افزودن بُعدی دیگر به نوشته و مرحله‌ی هنری آن، به منظور کارایی مؤثرتر و مطلوبیت بیش‌تر است.

مواردی را که به جهت پردازش نوشته باید رعایت نمود عبارت‌اند از :
ــ حاشیه‌گذاری ؛
ــ تنظیم فاصله بین سطرها ؛
ــ رعایت آیین پاراگراف‌بندی ؛
ــ نشانه‌گذاری منطقی ؛
ــ خط خوانا.

حاشیه‌گذاری : اختصاص‌دادن فضای لازم به عنوان حاشیه در چهارطرف هر صفحه از نوشته الزامی است. حاشیه‌گذاری اصل مهمی است که در تنظیم نوشته از زمان دور تا حال لحاظ شده است و رعایت آن توصیه می‌گردد. حاشیه‌گذاری در نوشته‌های مختلف متفاوت است، معمولاً در نوشته‌های عادی در بالای کاغذ ۲/۵ سانتی‌متر و در جوانب در هر طرف حداقل ۱/۵ سانتی‌متر و در پایین حداقل ۱/۵ سانتی‌متر به حاشیه اختصاص داده می‌شود.

حاشیه‌گذاری در نوشته های بیش از یک صفحه دارای قواعد دیگری است. در صفحه‌ی اول هر فصل یا بخش در طرف بالا حاشیه بیش‌تری، که تقریباً بیش از هفت سانتی‌متر است، اختصاص داده می‌شود. در نوشته‌هایی که صحافی می‌گردد از طرفی که باید دوخته شود ۲/۵ سانتی‌متر فضای

۱ــ پردازش از واژه پرداخت گرفته شده است. پرداخت = آراستگی و آرایش و جلادادن، پرداختن نیز به همان معنی بوده و در حالتی دیگر ساختن و مرتب‌کردن و مشغول گشتن می‌باشد، (فرهنگ عمید) پردازش = خط‌های کوتاه که در رسم و نقاشی برای سایه‌دادن و مشخص ساختن سطح‌های مختلف کشیده شود، (همان مأخذ) پردازگر= زداینده، جلا دهنده، صیقل‌گر.

خالی در نظر گرفته می‌شود.

تنظیم فاصله‌ی بین سطرها : در اختصاص‌دادن فاصله‌ی بین سطرها باید اعتدال را رعایت نمود. فاصله‌ها نباید آن‌قدر زیاد باشد که در مصرف کاغذ اسراف شود و نه به اندازه‌ای کم که چشم آزار باشد. فاصله‌ی سطرها در پیش‌نویس به اندازه‌ای باشد که بتوان، با بازکردن دو ابرو در بالای سطر، واژه یا جمله‌ای را به آن افزود و نوشته به وسیله‌ی نگارنده یا شخص دیگر حک و اصلاح گردد.

رعایت فاصله‌ی مناسب بین خط‌ها، علاوه بر زیبایی شکل ظاهری نوشته، به خواننده‌ی محقق این امکان را می‌دهد که با قید و انعکاس نشانه‌های ویژه پیام‌هایی برای مخاطب بعدی به جا بگذارد و یا نظر وی را به مطلبی خاص جلب نماید.

رعایت آیین پاراگراف‌بندی : همان‌طور که در فصل‌های پیشین گفته شد، پاراگراف، قسمتی است از مطالب یک گفتار که در چند سطر یا بیش‌تر نوشته می‌شود. جداسازی پاراگراف‌ها از یکدیگر، علاوه بر این‌که یک نواختی آزاردهنده‌ی نوشته را از بین می‌برد، باعث زیبایی آن و مطلوبیت بیش‌تر برای جلب نظر و توجه خواننده خواهد شد.

برای تنظیم پاراگراف، در سطر اول معادل یک کلمه‌ی پنج حرفی ــ با در نظر گرفتن اندازه حروف استفاده شده در حروف‌نگاری یا ریزی و درشتی دست نوشت ــ سفید می‌ماند و سپس نوشته آغاز می‌گردد. به سطرهای بعدی، معادل حاشیه‌ای که برای کل نوشته در نظر گرفته شده، اختصاص داده می‌شود. به هنگام تمام شدن پاراگراف، با گذاشتن علامت آخر جمله، باقی سطر رها می‌گردد. پاراگراف بعدی را با فاصله‌ی حداقل ۱/۵ سطر از پاراگراف قبل شروع می‌کنیم. رعایت کامل آیین پاراگراف‌بندی در تسهیل ارتباط زبانی، زیبایی شکل ظاهری نوشته و فراهم نمودن روال منطقی در امر مطالعه مؤثر و نقش آفرین است.

نشانه‌گذاری منطقی :استفاده از نشانه‌ها، ابتدا و انتهای جمله را مشخص می‌نماید. فاصله‌ی به‌وجود آمده بین دو جمله از تداخل مطالب در ذهن خواننده جلوگیری به عمل می‌آورد. بهره‌گیری از نشانه‌ها کمک شایانی به خواننده در هنگام مطالعه می‌نماید.

برای مثال نشانه‌ی دو نقطه (علامت برشماری) رعایت روش صحیح کاربرد آن و سهولت کافی در امر مطالعه را به‌وجود می‌آورد و با تفکیک مطالب به مخاطب کمک می‌نماید تا پیام ها را به راحتی دریافت کند. رعایت علایم دیگر هم چون : مکث، قلاب، گریز نما، نقل قول، خط پیوند، خط فاصله، و... کمک می‌نمایند که مطالب، همان طور که منظور نظر نویسنده است، در ذهن خواننده نقش پذیرد.

خط خوانا : ازقدیم گفته‌اند که خط نصف علم است. برخی از افراد از نعمت خط زیبا برخورد

دارند. اما متأسفانه طوری می‌نویسند که نوشته‌های آن‌ها ناخواناست (در مورد افراد بد خط توضیح لازم نیست). در هر حال نویسنده، چه خوش خط باشد و چه بدخط می‌تواند مطالب خود را به طور خوانا و پاکیزه بنویسد.

برخی از نوشته ها باید تایپ یا حروف‌نگاری شوند. در این حالت ممکن است نویسنده با خود بگوید که وظیفه‌ی ماشین نویس و حروف نگار است که مطالب را با شیوه‌ای زیبا تنظیم کند. این استدلال به هیچ وجه صحیح نیست. بنابراین، پیش نهاد می‌شود به منظور صرفه‌جویی در وقت و حذف یک کار اضافی پیش‌نویس نوشته به شکلی تنظیم گردد که باید به همان شکل تایپ یا حروف‌نگاری شود.

شک نیست که رعایت تمام مواردی که بیان گردید در آغاز کار کمابیش مشکل است. اما بعد از گذشت مدت کوتاهی که نویسنده آن‌ها را مدنظر قرار داد و به کار بست موضوع به صورت یک عادت ثانوی درخواهد آمد. علاوه بر این، شخص نویسنده به هنگام مطالعه‌ی مجدد و تصحیح نوشته دچار مشکل نمی‌شود با راحتی و رغبت نوشته‌ی تمیز و منظم خود را، هر چند مرتبه که لازم باشد، مطالعه می کند و به آسانی اصلاحات لازم را در آن اِعمال می‌نماید.

ملاحظه می‌شود که در اینجا واژه‌ی پردازش، معادل آراستن ظاهری نوشته آورده شده است. این اصطلاح، که در صنعت چاپ و مطبوعات با عناوین صفحه‌پردازی، صفحه‌آرایی، آرایش صفحه و پرداخت صفحه و ... از آن نام برده شده است موجب زیبایی و جذابیت بیش‌تر نوشته می‌گردد. به همین دلیل، اخیراً بیش از گذشته مورد توجه قرار گرفته است. زیرا همان‌طور که محتوای نوشته فکر و روان خواننده را به خود جلب می‌نماید، شکل ظاهر آن می‌تواند تأثیری مثبت یا منفی در وی به‌جا گذارد، تا آن‌جا که در بازخورد پیام ممکن است تأثیر بنیادی داشته باشد.

همان‌طور که قبلاً نیز بیان گردید، نوشته یکی از وسائل ارتباطی ضعیف است و فقط می‌توان با نگارش مناسب و پردازش مطلوب تا اندازه‌ای این نقیصه را جبران نمود.

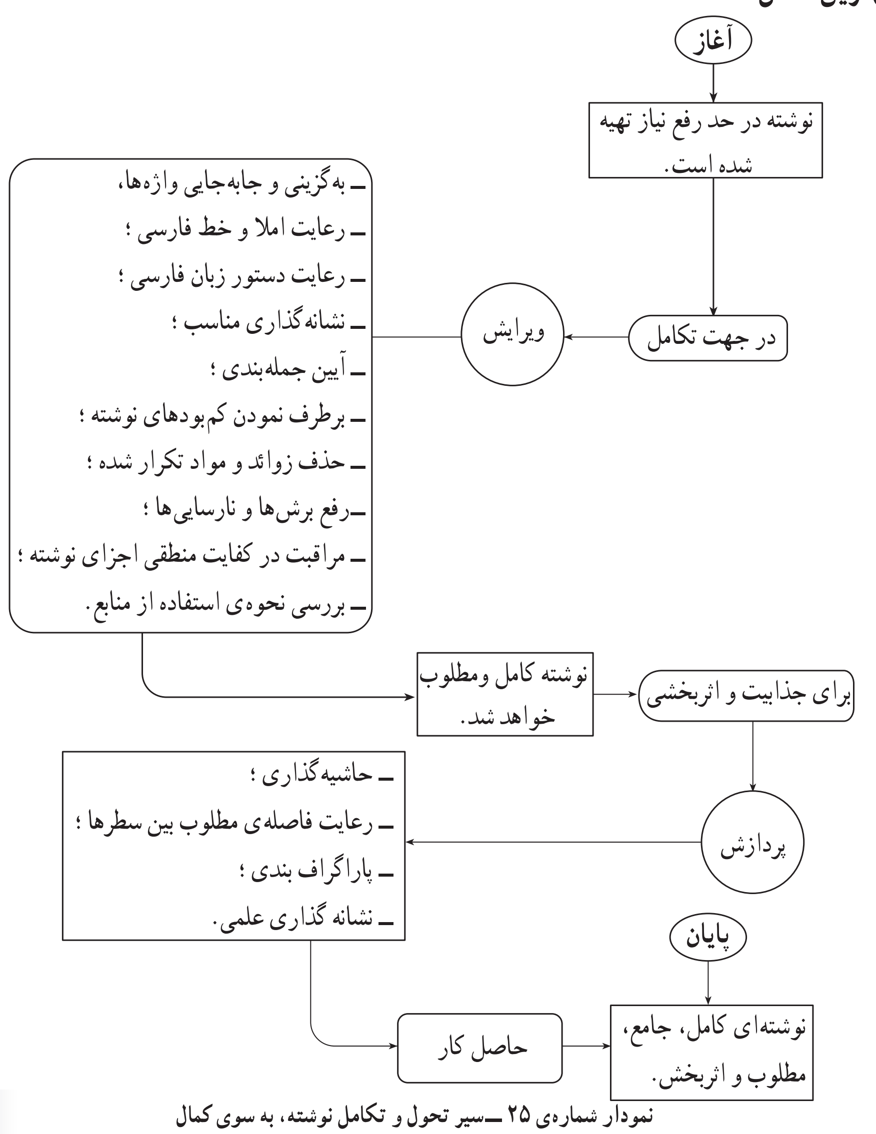
شکل ظاهری نوشته می‌تواند تأثیر مثبت یا منفی در ذهن پیام‌گیرنده باقی گذارد. تأثیر منفی تا آن‌جا که خواننده در نگاه اول حالت دل زدگی نسبت به نوشته پیدا کند. در این صورت، بدون شک بازخورد پیام نامناسب خواهد بود. عکس این قضیه نیز صادق است. زیرا با درک سریع و آسانِ پیام، پاسخ مناسب آن نیز سریع داده خواهد شد.

در مورد نامه‌های اداری نیز باید گفت آن‌ها از این قاعده مستثنا نیستند. بنابراین، بهتر است برای برقراری صحیح ارتباط و تخصیص نتیجه‌ی مورد نظر، پردازش یا ویرایش شکلی نوشته‌های اداری را یک اصل مهم بدانیم و ملحوظ نظر قرار دهیم.

نمودار ۲۵ مراحل و سیر تکامل و تحول نوشته‌ی به سوی کمال را نشان می‌دهد.

هدف :

ارائه‌ی نوشته‌های کامل، مطلوب، مناسب و حتی برتر در جهت برقراری ارتباط در بهترین شکل



نمودار شماره‌ی ۲۵ ــ سیر تحول و تکامل نوشته، به سوی کمال

خلاصه‌ی فصل نهم

با توجه به این‌که موضوع نوشتن در درس‌های دیگر ارائه گردیده، در این فصل در مورد کامل نمودن نوشته صحبت شده است.

یکی از گام‌های مهمی که برای کامل‌شدن نوشته لازم است برداشته شود ویرایش است. در زمینه‌ی ویرایش، با توجه به محدوده‌ی کتاب و نیاز خوانندگان، قواعد لازم بیان شده است. سپس به امر پردازش نوشته یا صفحه‌آرائی پرداخته شده و بیان گردیده است در صورتی که پردازش مطالب بر کاغذ صحیح انجام شود به میزان قابل ملاحظه‌ای بر جذابیت نوشته افزوده می‌شود.

سیر تحول و تکامل نوشته به‌سوی کامل‌شدن در نمودار ۲۵ ارائه گردیده است.

سؤالات فصل نهم

۱ــ منظور از کامل‌کردن نوشته چیست؟

۲ــ مراحل ویرایش را نام ببرید.

۳ــ بهگزینی و جابه‌جایی واژه‌ها چگونه صورت می‌گیرد؟

۴ــ منظور از نشانه‌گذاری مناسب چیست؟

۵ــ برش‌های عمدی یا لازم چیست؟ مثالی در این مورد ارائه نمایید.

۶ــ منظور از کفایت منطقی اجزای نوشته را شرح دهید.

۷ــ پردازش نوشته چگونه انجام می‌شود؟ لطفاً به اختصار توضیح دهید.

۸ــ حاشیه‌گذاری چیست؟

۹ــ اندازه‌ی حاشیه مطلوب در چهار طرف نوشته را به میلی‌متر تعیین نمایید.

۱۰ــ صفحه‌آرایی را تعریف نمایید.

فهرست منابع

الف : کتاب‌ها

ــ آریان پور، دکتر امیرحسین، **پژوهش**، امیر کبیر، تهران، چ۴، ۱۳۶۲.

ــ احمدی گیوی، دکتر حسن و سایرین، **زبان و نگارش فارسی**، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت) چ۱، تهران، ۱۳۶۷.

ــ احمدی گیوی، دکتر حسن و سایرین، **دستور زبان فارسی**، وزارت آموزش و پرورش، ۱۳۶۹.

ــامامی، کریم، **تجربه‌هایی در ویرایش، مسائل نشر فارسی**، مرکز نشر دانشگاهی.

ــ امینی، سیدکاظم، **آیین نگارش مکاتبات اداری** ، چ ۲۸، مؤسسه‌ی عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی، ۱۳۸۷.

ــ امینی، سیدکاظم، **گزارش نویسی، اداری و فنی**، از انتشارات مؤسسه مدیریت ــ چ ۸، ۱۳۸۶.

ــ امینی، سیدکاظم، **ارتباطات رسمی سازمان** (متن سخنرانی)، انجمن مدیریت ایران، ۱۳۷۰.

ــ امینی، سیدکاظم، **خلاصه‌سازی مکاتبات و نوشته‌های اداری**، چ ۱ مدیریت دولتی، ۱۳۷۸.

ــ امینی، سیدکاظم، **اداره‌ی امور اموال**، نور، ۱۳۷۸.

ــ امینی، سیدکاظم، **روش ساخت و تنظیم پژوهش‌نامه**، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرج، جزوه‌ی آموزشی ۱۳۶۸.

ــ امینی، سیدکاظم، **مستندسازی اموال و املاک**، مدیریت، چاپ مؤسسه‌ی عالی آموزش و پژوهش مدیریت برنامه‌ریزی، ۱۳۸۶.

ـ امینی، سیدکاظم، **مدیریت اموال**، مدیریت، چاپ مؤسسه‌ی عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی، ۱۳۸۶.

ـ امینی، سیدکاظم، **اداره‌ی امور اموال**، مدیریت، چاپ مؤسسه‌ی عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی، ۱۳۸۵.

ـ امینی، سیدکاظم، **آشنایی با تشکیلات اداری ایران**، مؤسسه‌ی تکوک زرین، وزارت ارشاد اسلامی، ۱۳۸۱.

ـ امینی، سیدکاظم، **ساختار سازمانی و تشکیلات جمهوری اسلامی ایران**، مدیریت، چاپ مؤسسه آموزش و پژوهش مدیریت برنامه‌ریزی، ۱۳۸۵.

ـ امینی، سیدکاظم، **مدیریت کاربردی جلسه**، مدیریت (زیر چاپ)

ـ امینی، سیدکاظم، **نمونه مکاتبات اداری**، مدیریت (زیر چاپ)

ـ بلخی، مولانا، جلال‌الدین محمد، **مثنوی معنوی مولانا**، معرفت شیراز، ۱۳۶۵.

ـ باطنی، محمدرضا، **توصیف ساختمان دستوری زبان فارسی**، امیرکبیر، تهران، ۱۳۵۶.

ـ باربارا رایت، مترجم حسین معصومی همدانی، **درباره‌ی ویرایش**، مرکز نشر دانشگاهی، تهران، ۱۳۶۵.

ـ پژوه، محمد، **نشانه‌گذاری**، تهران، ۱۳۴۶.

ـ جنیفر راولی، مترجم مهرداد، دکتر جعفر، **نمایه‌سازی و چکیده نویسی**، دانشگاه شیراز.

ـ حرّی، عباس، **مراجع و بهره‌گیری از آن‌ها**، مرکز اسناد فرهنگی آسیا، تهران، ۱۳۵۶.

ـ حمیدیان، دکتر سعید، **توصیه‌هایی به نویسندگان، مترجمان و ویراستاران**، مسائل نثر فارسی، مرکز نشر دانشگاهی.

ـ خانلری (کیا)، دکتر زهرا، **فرهنگ ادبیات فارسی درسی**، بنیاد فرهنگ ایران، تهران، ۱۳۴۸.

ـ فرشیدورد، دکتر خسرو، **مسائل نثر فارسی**، مرکز نشر دانشگاهی.

ـ دارایی، دکتر بهین، **دستور نگارش فارسی**، مدرسه عالی دختران، تهران، ۱۳۵۳.

ـ درخشان، دکتر مهدی، **درباره‌ی زبان فارسی**، دانشگاه تهران، چ ۲، ۱۳۶۷.

ـ دوایی، علی : **هنر نویسندگی**، میقات، تهران، ۱۳۶۱.

ـ دهخدا، علی‌اکبر، **لغت‌نامه‌ی دهخدا**، دانشگاه تهران.

ـ دهخدا، علی‌اکبر، **امثال و حکم**، امیرکبیر.

ـ رضازاده شفق، دکتر، **تاریخ ادبیات ایران**، وزارت فرهنگ، ۱۳۳۸.
ـ ساروخانی، دکتر باقر، **جامعه شناسی ارتباطات**، مؤسسه اطلاعات، تهران، ۱۳۶۸.
ـ سمیعی، احمد، **دربارهٔ ویرایش**، مرکز نشر دانشگاهی، تهران ۱۳۶۵.
ـ شریعت، دکتر محمد جواد، **دستور زبان فارسی**، اساطیر، تهران، ۱۳۶۴.
ـ شعار، دکتر جعفر، **شاهکارهای ادبیات فارسی**، گزیده‌ی قصاید سعدی (شماره ۴۹) امیرکبیر، ۱۳۶۵.
ـ عمید، حسن، **فرهنگ فارسی عمید**، امیرکبیر، تهران، ۱۳۶۰.
ـ عماد افشار، حسین، **دستور و ساختمان زبان فارسی**، زوار، تهران، ۱۳۶۴.
ـ عماد افشار، حسین، **گزارش و نگارش در روابط عمومی**، دانشکده‌ی علوم ارتباطات اجتماعی، ۱۳۵۸.
ـ عاملی، شیخ بهاء الدین (مشهور به شیخ بهایی)، **کلیات**، انتشارات محمودی، تهران.
ـ معین، دکتر محمد، **طرح دستور زبان فارسی**، امیرکبیر، تهران، چ۴، ۱۳۶۳.
ـ معین، دکتر محمد، **فرهنگ فارسی**، امیرکبیر.
ـ محسنیان داد، مهدی، **ارتباط‌شناسی سروش**، چ۱، تهران، ۱۳۶۹.
ـ میرحسنی، دکتر سیداکبر، **ارتباط گفتاری میان مردم**، امیرکبیر تهران، ۱۳۶۹.
ـ مهدوی، محمدنقی، **اصول نامه‌نویسی**، مرکز اسناد و مدارک علمی ایران، ۱۳۶۶.
ـ مولوی، جلال‌الدین محمد، **مثنوی معنوی**، امیرکبیر، ۱۳۵۹.
ـ نخعی، دکتر حسین، **آیین‌نگارش**، چاپ افق، تهران، چ۳، ۱۳۵۲.
ـ ناتل خانلری، دکتر پرویز، **دستور زبان فارسی**، توس، تهران، چ۴، ۱۳۶۳.
ـ یاحقی، دکتر محمد جعفر و دیگران، **راهنمایی نگارش و ویرایش**، آستان قدس رضوی، مشهد، ۱۳۶۳.
ـ یاسمی، رشید و دیگران، **دستور زبان فارسی (پنج استاد)**، کتاب فروشی مرکزی، تهران، ۱۳۶۳.

ب : قوانین و دستورالعمل‌ها

ـ استاندارد شماره‌ی ۱۵۷ (در مورد قطع کاغذهای تحریر)
ـ مؤسسه‌ی استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران.

ــ استاندارد شماره‌ی ۳۷۹ (در مورد نامه‌های اداری)

ــمؤسسه‌ی استاندار و تحقیقات صنعتی ایران.

ــ قانون محاسبات عمومی کشور مصوب ۶۶/۶/۱.

ــقانون مدنی.

ــدستورالعمل نحوه‌ی مستندسازی، مصوبه‌ی ۱۳/۱۸۵۴۰ . ط مورخ ۸۱/۲/۱۰ شورای‌عالی اداره‌ی کشور

